

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

Fátima Maria Seíça Neto Neves

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA - DO TRADICIONAL AO VIRTUAL:
O CASO DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE CONTAS**

**Relatório de Estágio de Mestrado em Ciências da Informação
e da Documentação**

LISBOA, 29 DE SETEMBRO DE 2010



O Serviço de Referência - do Tradicional ao Virtual: O caso da Biblioteca do Tribunal de Contas

Relatório de Estágio apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à
obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação
realizado sob a orientação científica de Professora Dra. Ana Maria Martinho

Setembro de 2010

Declaro que este Relatório de Estágio se encontra em condições de ser apreciada
(o) pelo júri a designar.

O candidato,

Lisboa, de de

Declaro que este Relatório de Estágio se encontra em condições de ser apresentada
a provas públicas.

A orientadora,

Lisboa, de de

*"A vida está cheia de desafios que, se aproveitados de forma criativa,
transformam-se em oportunidades."*

Maxwell Maltz

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais que muito me ajudaram na minha formação e que sempre estiveram do meu lado nos momentos mais difíceis.

À minha orientadora a Professora Dra. Ana Maria Martinho pelos ensinamentos transmitidos, pela compreensão, paciência, responsabilidade, dignidade, carisma e forma disponível como sempre me acompanhou ao longo de todo o processo.

Agradeço também toda a ajuda e apoio prestados pela minha co-orientadora Professora Dra. Lurdes Rosa.

À Professora Dra. Paula Ochôa pelo incentivo e apoio sempre constantes.

A todos os outros professores do Curso de Ciências da Informação e da Documentação que contribuíram para a minha formação.

O trabalho desenvolvido não teria sido possível sem a ajuda de outras pessoas, a quem quero também agradecer. Quero agradecer à minha Directora de Serviços Dra. Judite Paixão e à Dra. Cristina Cardoso, Chefe de Divisão, pelo interesse e apoio demonstrado.

Aos colegas do curso e aos colegas do trabalho que, directa ou indirectamente, colaboraram para que eu pudesse realizar este trabalho.

O Serviço de Referência - do Tradicional ao Virtual: O caso da Biblioteca do Tribunal de Contas

RESUMO

Este trabalho aborda a importância do Serviço de Referência e as constantes mudanças de paradigmas, conceitos e possibilidades técnicas e tecnológicas nos contextos tradicionais e digitais/virtuais. Analisa os métodos e as normas mais utilizados a nível internacional. Focaliza também, a forma como os profissionais envolvidos com o trabalho de referência utilizam os seus conhecimentos para o desenvolvimento do serviço em função do cliente.

ABSTRACT

This work deals with the importance of the Service of Reference and the constant paradigm changes, concepts and technical and technological possibilities in the traditional and digital/virtual contexts. It analyzes the methods and standards normally used at the international level. It concentrates also in the way the involved professionals with the work of reference use their knowledge to develop the service thinking always on the client.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço de Referência; Serviço de referência digital/virtual; Tecnologias de informação; Bibliotecário de referência; Normas.

KEYWORDS: Library - Service of Reference; Digital/Virtual reference services; Information technology; Librarian of reference; Standards

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO	v
ABSTRACT	v
PALAVRAS-CHAVE.....	v
KEYWORDS.....	v
LISTA DE ABREVIATURAS	ix
INTRODUÇÃO.....	01
CAPÍTULO I: Serviço de Referência: Tradicional vs Virtual	05
I. 1. Enquadramento Histórico	05
I. 2. Conceitos	06
I. 3. Objectivos e funções do serviço de referência	10
I. 4. A concepção do serviço de referência	12
I. 5. Fontes de informação	13
I. 6. Competências e aptidões do profissional de referência	17
I. 7. Processo de referência.....	19
I. 7. 1. Entrevista/transacção de referência.....	21
I. 7. 2. A pesquisa e suas estratégias	24
I. 7. 3. Follow up	26
I. 8. Código de ética.....	27
I. 9. Direitos de autor	27
I. 10. O cliente de serviço de referência.....	29
I. 10. 1. Formação	30
CAPÍTULO II: Os serviços de referência digitais/virtuais	31

II. 1. Tipologias/tecnologias.....	33
II. 2. Planeamento e Implementação.....	36
II. 2. 1. Recursos Humanos.....	39
II. 2. 2. Interface Gráfica.	39
II. 2. 3. Questões legais.....	41
II. 2. 4. Marketing.	41
II. 2. 5. Avaliação.....	42
II. 2. 6. Cooperação.....	44
CAPÍTULO III: O organismo/local do estágio.....	44
III. 1. A Biblioteca/Centro de Documentação e Informação	45
III. 2. Contextualização e objectivos.....	46
III. 3. Estrutura e conteúdos de informação na Internet	48
III. 4. Estrutura e conteúdos de informação na Intranet	50
CONCLUSÃO.....	61
BIBLIOGRAFIA	i
Citada	i
Consultada	xi
LISTA DE FIGURAS	xxxvi
LISTA DE TABELAS	xxxvi
Anexos:	xxxvii
Anexo 1: Internet: Fontes de informação.....	xxxvii
Anexo 2: Portais e Repositórios em Open Access.....	xxxvii
Anexo 3: Ferramentas de pesquisa na Web	xxxviii
Anexo 4: Definições de estratégia de pesquisa	xxxix
Anexo 5: Serviços AskA	xxxix
Anexo 6: Tipologias/formatos SRD/V: Assíncrona - diferido.....	xl

Anexo 7: Tipologias/formatos SRD/V: Síncrona - tempo real	xl
Anexo 8: Software chat	xlili
Anexo 9: Projectos cooperativos	xliv
Anexo 10: IFLA e ALA/RUSA Guidelines.....	xliv
Anexos 11-13: Página principal: Intranet	xlvi
Anexo 14: Sub-página Catálogo	xlvi
Anexo 15: Sub-página Legislação	xlvi
Anexo 16: Sub-página - Fontes externas	xlvi
Anexo 17: Sub-página-Saber +	xlvi
Anexo 18: Sub-página Área do utilizador	xlix
Anexo 19: Sub-página Biblioteca Digital	xlix
Anexo 20: Sub-página Fundos Documentais	l
Anexo 21: Sub-página Regulamento	l
Anexo 22: Sub-página Remessa de Obras	li
Anexo 23: Sub-página Aquisições	li
Anexos 24-69: Sub-páginas	

LISTA DE ABREVIATURAS

ALA – American Library Association

ANSI - American National Standard for Library and Information Statistics

CAF – Common Assessment Framework

DLF - Digital Library Foundation

FAQ - Frequently Asked Questions

IFLA - The International Federation of Library Associations and Institutions

INCITE - Associação Portuguesa para a Gestão da Informação

IPAC – Instituto Português de Acreditação.

ISO – International Standard Organization

OCLC - Online Computer Library Center

OPAC’S - Online Public Access Catalogue

RUSA - Reference and User Services Association

SRD/V – Serviço de Referência Digital/Virtual

VRD – THE Virtual Reference Desk

INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa dar a conhecer o desenvolvimento e concretização de uma investigação complementar, no sentido de actualização/reformulação e valorização do relatório de estágio no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Hoje em dia, é impensável não existir numa biblioteca avançados meios electrónicos e virtuais que possibilitem aos clientes obter a “informação” que necessitam em poucos segundos. Os clientes necessitam de respostas mais rápidas e ágeis, o que implica a necessidade de optimização dos serviços, seja ao nível administrativo ou operacional. Nesta perspectiva, pretende-se analisar a temática do serviço de referência e as constantes mudanças verificadas ao longo do tempo, e dar a conhecer o trabalho desenvolvido na Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas em prol da satisfação das necessidades de informação dos clientes. Este trabalho inserido no âmbito dos objectivos de avaliação de desempenho respectivamente nos anos de 2006, 2007 e 2009, consistiu essencialmente na reestruturação da arquitectura da informação com a respectiva criação/construção das páginas e sub-páginas para a disponibilização de conteúdos informativos no sítio/website da Biblioteca na Internet e na Intranet.

No contexto acima descrito e, com base no relatório realizado anteriormente, o alcance deste novo trabalho teve como principal objectivo, por um lado reflectir sobre a importância do serviço de referência numa perspectiva mais ampla, tendo sempre como horizonte de reflexão, não só as novas dinâmicas do serviço de referência face ao desenvolvimento de novas ferramentas tecnológicas, passado, presente e futuro do serviço de referência, mas também tecer algumas considerações gerais sobre os constantes e actuais desafios, num cenário de responsabilidade e exigência acrescidas face às novas tecnologias, abordando o papel estratégico das bibliotecas e dos bibliotecários na actual sociedade da informação. Por outro lado, pretende documentar o trabalho realizado no serviço de referência da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas no âmbito da reestruturação da arquitectura/estrutura de divulgação da informação na Internet e na Intranet. Este trabalho surgiu não só de

motivações de carácter pessoal e envolvimento profissional, nomeadamente o desempenho de funções no serviço de referência, mas também com o intuito de dar resposta aos múltiplos desafios na actual sociedade da informação, principalmente para dar resposta às necessidades de informação específicas dos nossos clientes e porque consideramos que esta temática assume particular relevância numa altura em que é evidente a importância atribuída à criação de sítios/websites e à selecção e disponibilização de conteúdos informativos actualizados, sendo por isso, uma actividade com uma importância crescente, que implica uma actualização constante e ajustamentos às novas actividades/realidades que forem surgindo, e o seu manuseamento dará sempre origem a possíveis alterações.

Para poder desenvolver este trabalho, considerámos pertinente conciliar duas metodologias. A primeira foi o trabalho de investigação, que consistiu não apenas no levantamento e análise de referências bibliográficas/documentais, respectivamente de livros e artigos de referência na área, mas também na pesquisa e recolha de informação em sítios/websites na Internet, que contribuíram para o melhor conhecimento da temática em questão, e serviram como forma de enriquecimento do trabalho. Na selecção de informação estiveram presentes critérios de avaliação e validação da informação. A segunda metodologia comportou diversas tarefas, que foram subdivididas em três fases de actuação. A primeira iniciou-se com o planeamento, que teve como objectivo fazer o diagnóstico (identificação das necessidades) e, que traçou o ponto da situação e definiu um plano de desenvolvimento (objectivos e estratégias) do trabalho. Na fase seguinte, prosseguiu-se com o desenvolvimento do trabalho que implicou o faseamento do processo em várias etapas, começando pela concepção/criação/ da arquitectura da informação e elaboração de proposta, esta que teve como finalidade assegurar o acordo relativamente aos objectivos a serem desenvolvidos. Paralelamente, procurou-se recolher/reunir e avaliar os recursos informativos. Depois da aprovação da proposta, a última fase terminou com a implementação (acção). Procedeu-se à criação/implantação definitiva da arquitectura da informação e assegurou-se a gestão dos conteúdos informativos, realizaram-se testes formais de desempenho e de usabilidade do sítio/website e, culminou com a consequente divulgação do trabalho desenvolvido. Durante todas estas acções foram realizadas reuniões de trabalho, de forma a monitorizar os passos a percorrer e as tarefas a executar, no sentido de se alcançarem os objectivos propostos.

Este trabalho passa por contemplar três capítulos precedidos de uma introdução, e no final são apresentadas algumas conclusões. Os capítulos encontram a seguinte estruturação:

O primeiro capítulo aborda os seguintes aspectos principais: enquadramento teórico sobre os paradigmas e conceitos de serviço de referência, que nos parecem ser de alguma relevância para uma abordagem mais profunda sobre o tema, nomeadamente reflectir sobre a sua importância e evolução, caracterizar os objectivos e funções do serviço de referência, destacando também, a concepção do serviço de referência e as fontes de informação que devem/podem ser disponibilizadas. Tece algumas considerações acerca das competências e aptidões do profissional de referência para o eficaz exercício de funções, analisa o processo de referência, identificação e caracterização das suas etapas, tipificação das questões de referência e tipificação dos clientes. O Serviço de Referência é o serviço que facilita o acesso à informação e que tem por objectivo ajudar o cliente a encontrar a informação solicitada, por esse motivo e, sabendo que cada biblioteca tem o seu público específico, com necessidades específicas de informação, será vantajoso abordar a forma como os profissionais envolvidos com o trabalho de referência adequam os seus serviços e utilizam os seus conhecimentos para o desenvolvimento do serviço em função do cliente. Trata-se, no fundo, de reflectir sobre possíveis estratégias de mediação a utilizar pelo bibliotecário de referência para atingir a meta final de satisfação do cliente, determinar até onde o profissional pode responder às questões formuladas pelos clientes, definir níveis de especificidade das respostas, tendo sempre presente questões éticas e deontológicas. Além de considerações gerais sobre a forma como os profissionais envolvidos com o trabalho de referência podem utilizar melhor os seus conhecimentos e as ferramentas tecnológicas disponibilizadas para o desenvolvimento do serviço em função do cliente, aludir às formas de organização do trabalho e às tendências evolutivas contribuindo para uma melhor compreensão desta temática.

É, no entanto, no segundo capítulo, que analisamos a questão dos serviços de referência digitais/virtuais. Assim, ao abordar este tema, quer parecer-nos interessante tecer algumas considerações sobre o papel das bibliotecas e dos bibliotecários na actual sociedade da informação. Ao abordar os serviços de referência digitais/virtuais identifica alguns/as modelos/tipologias de serviços e tecnologias existentes. Apresentam-se algumas vantagens e desvantagem dessa forma de comunicação.

Reflectir também sobre o papel das novas tecnologias nos serviços de referência digitais/virtuais e nas bibliotecas digitais. Aborda a importância das redes colaborativas de referência digital/virtual, com o intuito de diminuir custos e melhorar a qualidade na prestação do serviço. Pretende-se também apresentar uma primeira abordagem sobre a viabilidade da criação e implementação de um serviço de referência digital/virtual, no que diz respeito, nomeadamente, às implicações logísticas e humanas que esta decisão possa acarretar para a própria unidade de informação. São apresentadas, com o grau de profundidade que a importância de cada uma requer, as directrizes/linhas orientadoras/normas mais utilizadas nos serviços de referência digitais/virtuais. Será que as bibliotecas se encontram preparadas para que todo o processo de referência digital aconteça de forma excelente? Abordagem sobre a importância da avaliação do serviço de referência, principalmente a colecção e o desempenho dos profissionais. Quem avalia? O que avaliar? Com base em que parâmetros? Que métodos podem ser utilizados para medir a satisfação do utilizador em relação ao serviço de referência? É necessário, que as bibliotecas detectem, avaliem e, na medida do possível, se adequem às necessidades dos clientes.

No terceiro e último capítulo do relatório e no âmbito do trabalho realizado no serviço de referência da Biblioteca do Tribunal de Contas, é feita uma contextualização e descrição dos objectivos e das fases de desenvolvimento do trabalho. São apresentadas as arquitecturas/estruturas adoptadas para a reestruturação da informação da Internet e da Intranet.

No final são apresentadas algumas conclusões finais.

CAPÍTULO I: Serviço de Referência: Tradicional vs Virtual

I. 1. Enquadramento histórico

O serviço de referência surgiu no século XIX em Bibliotecas públicas norte-americanas. Historicamente, segundo Grogan (1995), já nessa época, e durante 1ª. Conferência da American Library Association (1876), é feita uma alusão aos serviços de referência, tendo sido publicado no nº. 1 do “American Library Journal”, o primeiro artigo do bibliotecário norte-americano Samuel Sweet Green sobre o tema, definindo o serviço como “personal relations betwwen librarians and readers”, “relação pessoal entre bibliotecários e leitores”, frisando a relevância do auxílio aos leitores em relação ao uso da colecção, além da função educativa da biblioteca e a emancipação do profissional da informação inserido nos novos padrões do conhecimento. Em 1883, criou-se na Universidade de Boston, o primeiro posto de trabalho para Bibliotecário de Referência. Em 1888, Melvil Dewey já empregava a denominação “bibliotecário de referência”, mas até ao início do século XX esse serviço ainda não era uma função universalmente aceite nas bibliotecas. Só mais tarde, em 1891 se passou a adoptar e a difundir a designação de “reference work”, “serviço de referência” ou “trabalho de referência”, para designar o trabalho realizado pelo técnico de referência. No início do século XX as bibliotecas inglesas e, posteriormente, no norte da Europa seguem o exemplo norte-americano. Segundo Grogan (1995), em 1930, James I. Wyer, apresentou o primeiro manual escrito sobre o serviço de referência, afirmando que “não era possível organizar os livros de forma tão mecânica, tão perfeita que dispensasse o auxílio individual para sua utilização.” De 1900 a 1980 o serviço de referência tradicional consolida-se adquirindo uma dimensão diferenciada e prioritária com instalações próprias (sala de referência), materiais próprios (colecção de referência), catálogos, pessoal especializado, serviço de referência à distância (telefone e correio).

Os formatos dos serviços de referência digitais/virtuais têm evoluído consideravelmente, iniciaram-se com o correio electrónico (e-mail), tendo surgido nos Estados Unidos no final da década de 1980. Foi uma época de mudança estrutural das bibliotecas caracterizada essencialmente pela liberalização da informação, as bibliotecas começaram a criar os seus sítios/websites, locais onde passaram a apresentar os serviços, horários, regulamento, guias com hiperligações para sítios/websites recomendados, criaram os primeiros serviços em linha com a possibilidade de reserva

de documentos, pedido de cartão da biblioteca, a incorporação dos OPAC'S¹ possibilitando o acesso livre e automatizado aos catálogos on-line, acesso pelo iPAC² a documentos (digitalizados e born digital³) em texto integral, estabeleceram protocolos para centralizar a pesquisa de várias bibliotecas em simultâneo (Z39 50), permitindo a partilha de catálogos por várias bibliotecas (melhor circulação de materiais, redução de duplicações de trabalho, redução de custos do processamento documental).

Actualmente, devido às novas tecnologias o serviço de referência não se reduz ao modelo tradicional, a oferta de serviços de referência digitais/virtuais através de e-mail, formulários, chat, directórios e real-time-live (este com base em consórcios de bibliotecas) e das bibliotecas digitais surgem com especial relevo na actual sociedade da informação. O cliente da biblioteca já pode aceder ao sítio/website da biblioteca que pretende e visualizar a informação que necessita a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo onde se encontre, e muitas das vezes já não se desloca ao balcão de referência. A maior parte dos sítios/websites das bibliotecas estão bem estruturados e oferecem aos seus clientes muitos serviços de alta qualidade, principalmente informação específica para o seu público-alvo. Hoje, define-se o desempenho de uma biblioteca não só pela riqueza dos seus livros, mas também a sua função como prestadora de serviços para a rede de informação global.

I. 2. Conceitos

O serviço de referência pode ser definido como um serviço de informação, orientação e ajuda personalizada na pesquisa e localização da informação e da documentação a todos aqueles que o solicitem, quer através do atendimento presencial ou à distância. A palavra “referre” que em latim significa “indicar” e “informar” ou a palavra inglesa “reference” que em português se traduz por “consulta”, foi associada à palavra “library” dando origem à expressão “reference library”, que significa “biblioteca de consulta”. O serviço de referência tem sido sublinhada por diversos autores. Grogan (2001), define o serviço de referência do seguinte modo: “[...] o serviço de referência aplica-se à assistência efectivamente aplicada ao cliente que necessita de informação [...]”; ou ainda autores como Talavera Ibarra (1998), que define este serviço como aquele que “facilita o acesso à informação e que ajuda especialmente o cliente a encontrar e

¹ OPAC'S - Online Public Access Catalogue.

² IPAC – Instituto Português de Acreditação.

³ Born Digital – Documentos de origem digital.

localizar a informação procurada. Este serviço relaciona o cliente que tem uma necessidade de informação, com os recursos ou fontes que vão satisfazer as suas necessidades”, ou Merlo Veja (2000), que estende o conceito de serviço de referência como o serviço de informação bibliográfica, serviço de orientação, serviço de consulta, serviço de pesquisas documentais”. Outro autor, como Calenge (1996), considera que o serviço de referência deve ser entendido como: “uma função organizada de resposta personalizada a um pedido explícito de informação documental ou de documentação.” Por outro lado, Calenge (1996), defende que acolher, orientar e informar são os aspectos que devem estar na base dos serviços dedicados ao público numa biblioteca. Por último, a definição no Diccionario Enciclopedico de Ciencias de la Documentacion “Assessoria personalizada prestada a quem se desloca às bibliotecas, em busca de informação ou com necessidades de orientação, com o objectivo de ajudar a seleccionar e aceder aos materiais de seu interesse, mostrando-lhes também, se for o caso, como se manejam os instrumentos que podem proporcionar a informação que necessitam”. No serviço de referência tradicional o cliente é presencial, os processos são manuais e as tecnologias são analógicas, ao passo que no serviço de referência digital o cliente é virtual, os processos são automatizados e as tecnologias são digitais (WEB 2.0)⁴. Segundo a ALA⁵ o serviço de referência digital/virtual pode ser definido da seguinte forma: “Serviço de referência iniciado electronicamente, algumas vezes em tempo real, onde clientes utilizam computadores ou outras tecnologias de internet para se comunicarem com bibliotecários, sem a presença física. Canais de comunicação frequentemente usados na referência virtual incluem chat por videoconferência, voz sobre IP, e-mail e mensagens instantâneas. Enquanto recursos on-line são mais utilizados na provisão da referência digital/virtual, o uso de recursos electrónicos na busca por respostas não é por si referência digital/virtual. Habitualmente as questões de referência digital/virtual seguem por telefone, fax e e-mail, apesar de estas formas de comunicação não serem consideradas digitais/virtuais.” O documento da RUSA⁶ (2004), define o serviço da seguinte forma: “Referência virtual é

⁴ Web 2.0 é um termo criado em 2004 para designar uma segunda geração de comunidades e serviços, tendo como conceito a "Web como plataforma", envolvendo wikis, aplicativos baseados em folksonomia, redes sociais e Tecnologia da Informação.

⁵ ALA - American Librarians Association:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/refdefbibrev.pdf>

⁶ RUSA - Reference and Users Services Association:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/marketingandpublicrelationsforreferenceservices/08mwhowdowemarket.pdf>
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/evaluationofref/evaluationreference2002.cfm>

um serviço de referência iniciado eletronicamente, frequentemente em tempo real, onde clientes utilizam computadores ou outra tecnologia da Internet para se comunicarem com a equipa de referência sem estar fisicamente presente”. A OCLC⁷ (2005), define referência digital/virtual como um serviço que “usa computador e tecnologia da comunicação para prover serviços de referência para clientes a qualquer hora e em qualquer lugar”. E, por ultimo, a definição da IFLA⁸: “The terms “virtual reference”, “digital reference”, “e-reference”, “Internet information services”, “live reference”, and “real-time reference” are used interchangeably to describe reference services that utilize computer technology in some way...”. O termo “referência virtual", "referência digital", "e-referência", "serviços de informação pela internet ", referência ao vivo", e de “referência em tempo real" são utilizados para descrever os serviços de referência que utilizam de alguma forma a tecnologia de computador”.

O conceito de referência digital, referência virtual ou referência electrónica pode então ser definido como o sistema de informação que proporciona de forma electrónica a orientação e encaminhamento dos clientes facultando-lhes o acesso em rede a recursos de informação (coleções digitais) e serviços. O serviço de referência digital/virtual disponibiliza o acesso remoto ao conteúdo dos serviços da biblioteca e a outros recursos de informação, combinando as coleções de documentos impressos e os serviços de referência automatizados. Este serviço recorre a um conjunto de processos e elementos que implica a mediação humana e controlo de qualidade, tendo como objectivo final satisfazer as exigências e as necessidades de informação dos clientes. A definição de uma "biblioteca" como um local de colecção de livros (armazenamento físico), já não é suficiente, existiu por isso, a necessidade de inovação técnica e, assim, manter o ritmo e a evolução tecnológica e as necessidades dos clientes. Os serviços de referência digitais/virtuais funcionam como substituto da instituição física, exigindo por isso aos bibliotecários uma transformação fundamental, uma série de consequências organizacionais, inovadoras e flexíveis que se tornam indispensáveis.

⁷ OCLC - Online Computer Library Center:

<http://www.oclc.org/americalatina/pt/support/documentation/ezproxy/usr/vr.htm>

⁸ IFLA - The International Federation of Library Associations and Institutions. Digital reference guidelines. :// www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

<http://archive.ifla.org/IV/5/op/udtop8/udtop8.htm>

<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf>

Devido à oferta de base de dados bibliográfica via online foi-se desenvolvendo o conceito de "Biblioteca digital", que é justamente essa separação entre as ofertas localmente disponíveis, e as ofertas disponibilizadas por acesso remoto. O actual desenvolvimento no domínio das bibliotecas digitais é adequadamente descrito pelo termo de "biblioteca híbrida" que significa uma biblioteca que pode proporcionar um "balcão único" para as duas possibilidades, a impressa e recursos electrónicos. A transição para a sociedade da informação será gradual, as vantagens dos documentos electrónicos, aos olhos mais amigáveis, pela sua legibilidade, usabilidade, e portabilidade superam as publicações impressas. As duas possibilidades complementam-se, os recursos digitais por um lado, e por outro lado a existência sempre presente dos recursos clássicos. A "Biblioteca híbrida" deverá ter para além das tradicionais responsabilidades, assumir agora a responsabilidade pela nova biblioteca digital. Os seus sistemas de informação devem fornecer ao cliente final, uma interface (sitio/website), que lhes permita através do catálogo on-line pesquisar e localizar livros e revistas (em papel), localmente acessíveis, e ao mesmo tempo serem capazes de disponibilizar relevantes recursos on-line, publicações electrónicas e material digitalizado. Desta forma, as expectativas das bibliotecas de hoje são o de trabalharem em estreita colaboração com o conceito de biblioteca digital. Este termo é utilizado desde meados dos anos 90 do século passado e será cada vez mais utilizado. Uma variedade de definições é proposta resultantes das diferentes percepções de bibliotecários e cientistas. A DLF⁹ é uma associação americana constituída por membros que exercem a gestão e operação de bibliotecas digitais académicas em toda a América do Norte. A DLF (Water, 1998) define o conceito de biblioteca digital da seguinte forma: "As bibliotecas digitais são organizações que providenciam os recursos, incluindo pessoal especializado, para seleccionar, estruturar, oferecer acesso intelectual para, interpretar, distribuir, preservar a integridade de, e assegurar a persistência ao longo dos tempos de colecções de trabalhos digitais afim de que possam estar prontos e disponíveis economicamente para uma comunidade determinada ou por um grupo de comunidades". Nesta definição da DLF o foco é a disponibilização e organização dos recursos executada por trabalhadores qualificados, as tarefas, tais como seleccionar, estruturar e disponibilizar recursos são o suficiente para cumprir o papel de uma biblioteca de que são responsáveis, o objectivo de uma biblioteca é, portanto, colocar à

⁹ DLF - Digital Library Foundation: <http://www.diglib.org/>

disposição informações (localmente ou em formato digital), fazendo também referência ao factor económico inerente às bibliotecas digitais/virtuais. Uma biblioteca digital de qualidade tem que ser economicamente viável. No entanto, não referem explicitamente o software e o hardware. Em suma, o papel das bibliotecas digitais é o de fornecer aos seus clientes informação digital especializada em acesso directo através da Internet. Neste contexto, as bibliotecas desempenham um papel crucial na digitalização da informação e na respectiva disponibilização via on-line.

Segue-se uma tabela com a evolução das bibliotecas ao longo do tempo:

PARADIGMAS NA EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS
BIBLIOTECAS TRADICIONAIS
Colecções compostas exclusivamente por materiais de acesso local, documentação impressa, material não livro, cartográfico e documentos electrónicos de acesso local.
BIBLIOTECAS HÍBRIDAS
Colecções compostas por materiais de acesso local, documentação impressa, material não livro, cartográfico e documentos electrónicos de acesso local e colecções electrónicas acessíveis através da Internet.
BIBLIOTECAS DIGITAIS
Constituídas por documentos primários que são digitalizados e por documentos que existem apenas em formato digital (born digital). A informação é armazenada em formatos digitais acessíveis através de uma rede. Têm procedimentos organizados para manipular eficazmente grandes quantidades desses materiais. Acessíveis 24 horas.

Tabela 1- Paradigmas na evolução das bibliotecas (tabela da autora)

I. 3. Objectivos e funções do serviço de referência

Depois da apresentação dos inúmeros conceitos sobre a temática do serviço de referência tradicional e digital/virtual e, que foram largamente abordados ao longo dos anos por diversos autores, cumpre tecer algumas considerações a respeito da importância da actuação deste serviço. O serviço de referência reveste-se de particular relevância porque é o serviço do atendimento ao público, tendo sido mesmo considerado o “Front Office” do serviço da biblioteca. Em todos os tipos de bibliotecas, desde as públicas, passando pelas escolares, universitárias ou especializadas, o propósito deste serviço é, e será sempre o mesmo, o atendimento ao público de diversas formas, no modelo tradicional acessível localmente ou no modelo digital acessível virtualmente pela internet. O bibliotecário/profissional da informação tendo como principal função ser o mediador da informação pode incentivar/motivar o cliente no que respeita à utilização da biblioteca e dos seus respectivos serviços. A interacção e a

proximidade que se pode estabelecer entre o bibliotecário e o cliente durante o processo de referência tradicional ou digital/virtual têm sempre como finalidade um entendimento/diálogo favorável/positivo, para que as suas necessidades específicas de informação sejam cumpridas com rapidez, rigor, eficácia e eficiência. Nesta perspectiva, o cliente sairá da biblioteca convicto que as suas necessidades de informação foram satisfeitas e, com toda a certeza, transmitirá a outros potenciais/possíveis clientes a forma como foi recebido e atendido e exprimirá a vontade de voltar à biblioteca e de utilizar os seus produtos/recursos informativos e serviços. É de referir, que as visitas assíduas presenciais ou virtuais dos clientes irão sempre contribuir estatisticamente para a continuidade/sobrevivência dos serviços onde estamos inseridos. É importante ressaltar que, o serviço de referência ao prestar um serviço de atendimento com qualidade promove os serviços junto dos cidadãos contribuindo para a consolidação e manutenção da imagem da biblioteca/instituição.

Seguidamente, irei fazer referência à necessidade de definir os objectivos e as funções do serviço de referência, que são de importância vital em qualquer biblioteca e, passam, criteriosamente, por um lado, por definir o que propomos oferecer, ou seja, quais os serviços e produtos informativos que podemos e devemos disponibilizar, e em que condições o vamos fazer. Por outro lado, a quem direccionamos esses serviços e recursos de informação, definir o nosso público-alvo. Dependendo da natureza da organização e da sua missão, a criação de serviços e a selecção de recursos de informação terão de estar sempre de acordo com as necessidades de informação do público-alvo. De uma forma muito geral, o serviço de referência pode ser desdobrado em diversas funções. Bopp (2001), desdobra os serviços de referência em serviços de informação, de formação e de orientação. Por outro lado, Calenge (1996), defende que acolher, orientar e informar são os aspectos que devem estar na base dos serviços dedicados ao público numa biblioteca. Resumindo, os objectivos do serviço de referência são os seguintes:

- Acolhimento: Receber com simpatia e profissionalismo os clientes (todos os clientes que entram fisicamente ou por via remota na biblioteca).
- Informação: Resolver as perguntas/pedidos de pesquisa dos clientes. Os pedidos de informação podem ser de resposta rápida ou serem pedidos concretos de informação bibliográfica/referências que se pode obter através da utilização de

fontes da informação secundárias e terciárias integradas no fundo documental, ou fora da biblioteca.

- **Formação:** Ensinar os clientes a utilizar de forma autónoma os serviços e os recursos de informação da biblioteca através de acções de formação individuais ou em grupo.
- **Orientação:** Orientar no espaço físico da biblioteca e na localização de documentos nos recursos bibliográficos automatizados e na web. Aconselhar na selecção de obras, nas fontes e recursos de informação disponibilizados. No caso da informação não ser encontrada/localizada na unidade informativa, é necessária a orientação/encaminhamento para outras unidades de informação/outras bibliotecas/outras serviços para que melhor possam dar resposta às necessidades de informação.

I. 4. A concepção do serviço de referência

A planificação e a implementação do Serviço de Referência passam pela existência de determinados requisitos, tais como:

- **Instalações e localização (espaço físico):** Devem obedecer a alguns critérios, tais como espaço amplo de entrada ou de passagem (bem sinalizado, facilmente identificadas pelos clientes, junto à colecção de referência), luminosidade adequada, pouco ruído e climatização apropriada.
- **Equipamentos:** Os equipamentos de comunicação são imprescindíveis (telefone, fax, PC, impressora, scanner, fotocopadora e ligação à internet em banda larga). Os profissionais deverão ter condições de trabalho adequadas às funções a desempenhar de forma a desenvolverem um serviço de referência digital/virtual eficiente, tais como mobiliário, software, acesso à Internet, um navegador Web, uma conta de correio electrónico, etc.
- **Recursos de informação:** Colecções impressas (cada vez menos imprescindíveis): dicionários, enciclopédias, anuários, atlas, etc; Colecções em suporte electrónico de acesso local: CD-ROM; E-Books, enciclopédias online; Recursos da Internet (cada vez mais imprescindíveis): dicionários, enciclopédias, anuários, atlas e outros recursos de informação online (quer em acesso livre quer por subscrição).

I. 5. Fontes de informação

Uma primeira nota para o 19º. Artigo da Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948)¹⁰, que refere o “direito à informação” sem qualquer impedimento para todos os cidadãos.

No discurso de abertura do Congresso Mundial da IFLA¹¹, Quebec (2008), proferido por Claudia Lux, Presidente da IFLA, sobre biblioteca e informação, fomentou uma melhor percepção das bibliotecas e seus serviços para o sociedade do conhecimento, referindo que: “todos os cidadãos têm direito ao acesso à informação e ao conhecimento, a fontes de informação que garantam um futuro nas suas tarefas sociais. O conhecimento torna-se, por isso, um factor central do desenvolvimento social. As bibliotecas desempenham um papel importante na sociedade, tendo como objectivo fornecer o acesso à informação, à educação, cultura e ciência para todos os cidadãos. Hoje em dia, é impensável falar da posição da biblioteca na sua tradicional forma, isto é, fisicamente vivida como um local de leitura e de aprendizagem com colecções compostas exclusivamente por materiais de acesso local (documentação impressa, material não livro, cartográfico e documentos electrónicos de acesso local) - na era da digitalização, na era das bibliotecas híbridas em que a oferta não se baseia simplesmente em colecções compostas por materiais de acesso local, mas também por colecções electrónicas acessíveis através da Internet, torna-se essencial repensar sobre o acesso aos serviços oferecidos aos clientes. A finalidade é dar aos cidadãos o acesso mais fácil à informação criando um único ponto de contacto virtual”. O serviço de referência tendo como objectivo facilitar o acesso à informação, tem por obrigação disponibilizar recursos e fontes de informação que estejam em consonância com a missão e objectivos da biblioteca. Fonte de Informação pode ser definida como:

- Conjunto de recursos que nos permitem aceder à informação/conhecimento;
- Todos os instrumentos de informação manuseados pelos profissionais da informação para satisfazer a crescente procura e as necessidades dos clientes;

¹⁰ Declaração Universal dos Direitos do Homem, 1948:

<http://www.un.org/Overview/rights.html>

¹¹ IFLA – World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council: <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/> - <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/call-papers-en.htm>

<http://www.ifla.org/en/annual-conference>

<http://www.youtube.com/watch?v=3WQU8Uqy5c8>

<http://www.flickr.com/photos/jimrettig/2773344518/>

- Todo o documento que proporciona informação, independentemente da sua tipologia (primário, secundário ou terciário) e do seu suporte.

As bibliotecas devem dispor de múltiplos serviços de referência, bem como de todo o tipo de recursos da informação independentemente do suporte e localização. O serviço de referência deve fornecer as seguintes fontes de informação:

- Produtos concebidos pelas próprias bibliotecas: Os catálogos, boletins informativos, bibliografias, folhetos explicativos, guias de leitura/informativos, índices e arquivo de FAQs¹². Qualquer instrumento que se considere útil como fonte de informação deve ser realizado pelo serviço de referência.
- Informação primária: Colecção de referência impressa para resolver questões concretas: enciclopédias, dicionários, anuários, atlas, mapas, biografias (fontes), glossários, terminologias, thesaurus, vocabulários, estatísticas, manuais, livros de texto e tratados, memórias (não biográficas), normas, patentes e imprensa diária.
- Informação secundária: Bibliografias gerais (internacionais e nacionais), bibliografias especializadas, publicações oficiais, catálogos comerciais de editores, de livreiros, etc.
- Colecção em formato electrónico/multimédia de acesso local: CD-ROM's, DVD's, e-books, enciclopédias on-line.
- Sistemas baseados nas telecomunicações: A pergunta colocada pelo cliente pode ser resolvida com uma chamada telefónica, o envio de um fax ou de um e-mail. Estes procedimentos utilizam-se também para responder a pedidos externos de outros organismos, serviços de informação, empresas, etc.
- Sistemas informais: Qualquer fonte de informação é válida para responder a uma consulta/pergunta. Toda a fonte de informação não incluída nos itens anteriores poderia considerar-se como informal: perguntas a professores, investigadores, outros profissionais ou a outras pessoas ligadas à profissão, folhetos, etc.
- Outras instituições: Por vezes é necessário recorrer a outros organismos ou instituições para obter as respostas às perguntas que são colocadas.

¹² FAQs - Frequently Asked Questions: Base de dados que permita conservar as perguntas mais frequentes e as respectivas respostas, bem como as estratégias de pesquisa utilizadas na sua obtenção.

- Sistemas baseados na internet: Recursos de informação em formato digital, criados pela própria biblioteca ou por outros centros de documentação, de forma gratuita ou mediante pagamento/subscrição e que podem ser seleccionados para complementar a oferta. A internet funciona como fonte de informação, oferece outros recursos de informação que podem ser uma mais-valia para os serviços de referência tais como: motores de busca, recursos de informação de outras bibliotecas/instituições: directórios, catálogos e periódicos on-line, colecções digitais (colecções de referência on-line: dicionários, enciclopédias, anuários, atlas), bases de dados remotas como por exemplo: repositórios de informação científica em acesso livre (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, RepositoriUM, Google Académico, Directory of Open Access Journals, E-Lis, etc), subscrição de bases de dados com acesso ao texto integral de artigos científicos, fóruns de discussão e as comunidades virtuais e blogs. Apresenta-se na **tabela 2 (anexo 1)**, a descrição das respectivas fontes de informação e tipologia de recursos disponibilizados pela internet.

De acordo com Claudia Lux (2008), “A informação digital em bibliotecas continuará a crescer e as bibliotecas digitais terão um papel central não só na criação de repositórios de materiais electrónicos digitais, no armazenamento dessa informação em diversos formatos digitais acessíveis através de uma rede, mas também nos seus próprios procedimentos internos organizados de forma a poderem manipular eficazmente grandes quantidades desses materiais, bem como a possibilidade de fornecer ao público de forma célere todos os tipos de documentos digitais através da Internet”.

A edição electrónica veio revolucionar a clássica cadeia editorial, o editor tradicional que editava em papel deu lugar ao editor electrónico que edita produtos no ciberespaço (a Internet surge como um excelente canal de difusão da informação). Neste âmbito, surgiu o Open Access, acesso livre e gratuito ao Conhecimento nas Ciências e Humanidades através da Internet, à literatura científica e académica, em que o cliente tem a possibilidade de pesquisar, ler, copiar, descarregar, imprimir, distribuir e referenciar documentos em texto integral. Os repositórios institucionais estão na origem do aparecimento das iniciativas de “Open Access”, inserem-se por isso, neste movimento mais amplo de acesso livre ao conhecimento científico e académico.

De acordo com a Budapest Open Access Initiative,¹³ a definição de Open Access é a seguinte: “(...)the free availability of peer-reviewed literature on the public internet, permitting any user to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of the articles(...)”. “Disponibilização livre na Internet pública, permitindo a qualquer cliente ler, descarregar, copiar, distribuir, imprimir, pesquisar e estabelecer ligações a textos integrais, assim como indexá-los, integrá-los como dados em aplicações de software ou usá-los para qualquer outra finalidade legítima, sem constrangimentos financeiros, legais ou técnicos que não os inerentes ao próprio acesso à Internet. O único requisito [...] deve ser o de conferir aos autores o controlo sobre a integridade da sua obra e o direito a serem devidamente reconhecidos e citados”. Deste documento surgiram as seguintes estratégias: Disseminação da informação através de revistas de acesso livre; Auto-arquivo em repositórios (temáticos; institucionais). Em Abril de 2003 surgiu a Bethesda Statement on Open Access Publishing¹⁴ que possibilitou o alargamento da anterior definição de forma a incluir como segundo requisito “o depósito de uma versão completa da obra [...], em simultâneo com a publicação inicial, em pelo menos um repositório em linha da responsabilidade de uma instituição académica, associação científica, agência governamental, ou outra organização fiável vocacionada para facilitar o livre acesso, a distribuição sem restrições, a interoperabilidade e o arquivo da informação a longo prazo”. Em Outubro de 2003 a Declaração de Berlim¹⁵ sobre o Acesso Livre ao Conhecimento nas Ciências e Humanidades advoga “medidas que devem ser tidas em consideração pelos políticos, instituições de investigação, agências de financiamento, bibliotecas, arquivos e museus”. Multiplicam-se os documentos disponíveis na Internet sobre o Open Access, entre os quais se destacam: IFLA Statement on Open Access to Scholarly Literature and Research Documentation¹⁶; Trends in scholarly journal prices 2000-2006¹⁷; Economic and technical evolution of the scientific publication markets in Europe. Final Report,

¹³ Budapest Open Access Initiative : <http://www.soros.org/openaccess/read.shtml>

¹⁴ Bethesda Statement on Open Access Publishing (2003):
<http://www.earlham.edu/~peters/fos/bethesda.htm>
<http://www.earlham.edu/~peters/fos/bethesda.htm#definition>

¹⁵ Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities:
<http://oa.mpg.de/openaccess-berlin/berlindeclaration.html>

¹⁶ <http://archive.ifla.org/V/cdoc/open-access04.html>

¹⁷ <http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/pages/publications/oup2.html>

January 2006¹⁸. Na **tabela 3 (anexo 2)**, é possível visualizar as referências a portais de periódicos em Open Access e a repositórios institucionais.

Continuaremos a cumprir o nosso papel, necessário e importante na actual sociedade da informação e do conhecimento, disponibilizar serviços e produtos tradicionais, e ao mesmo tempo preservar a informação, construir repositórios institucionais através da digitalização de acervos e a respectiva criação de bases de dados e permitir o acesso mais célere dos clientes à informação estruturada e acessível localmente ou através da internet. A biblioteca de alta qualidade orientada para o futuro e, portanto, dinâmica e aberta deve oferecer serviços excelentes, isto significa, que o serviço deve ser flexível, fiável e acessível a qualquer hora em qualquer momento, 24h/dia e 7 dias por semana.

I. 6. Competências e aptidões do profissional de referência

O bibliotecário de referência/profissional da informação define-se como aquele que se ocupa de proporcionar a informação que o cliente real ou potencial necessita. Para Bopp (1998), o bibliotecário de referência é “o mediador entre o cliente em busca de informação e de recursos, impressos ou electrónicos onde essa mesma informação se encontra.”

Conforme Ochôa, Paula (1999), a nova concepção de gestão baseada no primado do cliente e em valores de excelência para atingir a sua satisfação devem ser considerados três domínios fundamentais, a saber: O visível (aparência física, o comportamento amável e o vocabulário utilizado visando o acolhimento cortês); O relacional (na competência técnica, contratual e ritual); A relação pesquisa-acção (que obriga a uma atitude pró-activa na procura de informação, criando formas de auto-formação constantes).

Para Pinto, Sandra (2004), o bibliotecário também é um “gestor da informação” ou seja deixou de ser um técnico para passar a ser um “gestor da informação, com competências mais de gestor, de competências também mais informáticas (...) tudo isso é um conjunto, é uma polivalência total do próprio”. A missão de um profissional de informação é estruturar a informação, desenvolver recursos informacionais e disponibilizar informação em qualquer suporte, bem como gerir unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de recursos em conhecimento, redes e

¹⁸ http://ec.europa.eu/research/science-society/pdf/scientific-publication-study_en.pdf

sistemas de informação. Segundo Klugkist (2001), as tarefas do bibliotecário possuem várias características: como mediador de informação, como especialista em informação e como gestor de informação. O profissional da informação surge como um elemento altamente qualificado, gestor de conteúdos, mediador entre as novas fontes de informação electrónica e o cliente. Estamos perante uma atitude diferente face aos clientes, ou seja, não basta colocar à disposição destes uma massa documental, mas estar atento às suas múltiplas necessidades, dando-lhes respostas cada vez mais adequadas, pertinentes e rápidas. As funções tradicionais dos bibliotecários sofreram transformações devido às possibilidades de novas tarefas proporcionadas pelas tecnologias da informação e comunicação, é necessário estar familiarizado com as novas tecnologias, ou seja, saber utilizar as ferramentas informáticas, tais como o browser, os motores de busca e usar as melhores estratégias de pesquisa, visto que os clientes nem sempre dominam os sistemas, por vezes têm mesmo dificuldades em definir as questões, (os clientes preferem a comodidade à qualidade), demonstrar também capacidade de construção, desenvolvimento e disponibilização de documentos digitais ou electrónicos.

O documento “EURO-REFERENCIAL – ID: Competências e aptidões dos profissionais europeus de Informação-Documentação e níveis de qualificação dos profissionais europeus de informação e documentação”¹⁹, surgiu para dar resposta aos múltiplos desafios e novas necessidades que afectam directamente as actividades dos profissionais da informação. No que respeita às competências gerais no desempenho de funções, o bibliotecário de referência/profissional de informação deve estar fisicamente acessível, mostrando sinais inequívocos de interesse e de boa vontade, responder aos apelos dos clientes, orientar e encaminhar os clientes, dar assistência na monitorização das pesquisas, interpretar a informação que lhe é transmitida, aplicar e utilizar a escuta activa (filtrar, achar o significado, compreender) para satisfazer as necessidades dos clientes, formar os clientes no uso dos recursos e fontes de informação existentes na biblioteca, fomentar o uso dos recursos existentes da biblioteca, identificar e resolver problemas. Relativamente às competências comportamentais destacam-se: a simpatia/cortesia, descrição, precisão, perseverança, curiosidade, eficácia, cortesia, capacidade de

¹⁹ INCITE: Associação Portuguesa para a Gestão da Informação:
http://files.incite.pt/worddoc/EuroReferencial_P.pdf
http://www.incite.pt/modules.php?name=Euro_Referencial

trabalhar em equipas multidisciplinares, flexibilidade e adaptação à mudança, capacidade para trabalhar sob pressão, dinamismo, capacidade de decisão, isenção e rigor. Porém, para prestarmos um serviço de qualidade devemos conhecer a demografia da comunidade; adaptar o serviço de referência a essa realidade, receber formação, entender melhor as distintas culturas, não julgar ou ter preconceitos sobre os hábitos e comportamentos dos clientes e ver a realidade de diferentes perspectivas. As competências profissionais contemplam outros aspectos importantes tais como a capacidade de comunicação, gestão e coordenação de pessoal e capacidade de motivar. Em suma, o bibliotecário de referência é um profissional qualificado, competente, simpático e comunicativo, que oferece serviços de alta qualidade orientados para o cliente. É um profissional com valor acrescentado porque não só acolhe, orienta no espaço e no uso da colecção, mas também apoia e dá conselhos de especialista, presta um atendimento personalizado a todos os clientes guiando-os na selecção das fontes mais apropriadas para obterem a informação que necessitam, e tem a percepção para a mudança nas suas funções tradicionais de bibliotecário.

Segundo as recomendações da IFLA²⁰ relativamente às boas práticas o serviço de referência digital/virtual deve cumprir as mesmas normas e desenvolver os mesmos padrões de qualidade que o serviço de referência tradicional. As principais competências que um bibliotecário de referência digital/virtual deverá possuir serão desempenhar diversas tarefas, ter capacidade de comunicação a nível de escrita, dominar o uso das técnicas de pesquisa e TIC's, ter capacidade para comunicar à distância, de forma a compensar a falta de comunicação directa (cara-a-cara). Ter conhecimento dos recursos de referência, estar familiarizado com os programas informáticos seleccionados e actualizar a formação sempre que necessário, de forma a tomarem conhecimento dos novos desenvolvimentos na área da referência digital/virtual. A formação personalizada e planeada de acordo com as necessidades do serviço torna-se essencial, será importante estabelecer um plano de formação contínuo para orientar e desenvolver o perfil profissional.

I. 7. Processo de referência

O processo de referência passa por diversas etapas, começando literalmente a partir do momento em que o cliente manifesta uma necessidade de informação, ou seja,

²⁰ <http://www.ifla.org/en/node/1776> - www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

a formulação da questão e a recepção e identificação da pergunta, necessariamente com um acolhimento simpático de boas-vindas. As considerações nesta primeira etapa e as seguintes diferem naturalmente, devido ao desenrolar de todo o processo, mas a consideração basilar, a satisfação das necessidades de informação dos clientes mantém-se inalterada. As diversas etapas do processo de referência são válidas tanto para as bibliotecas tradicionais como para as bibliotecas digitais. Apenas mudam as ferramentas e as estratégias usadas nas pesquisas. Como referem vários autores, as perguntas que são colocadas ao serviço de referência são de diversos tipos, podem abarcar simples consultas de dados concretos, até perguntas complexas que requerem a consulta e método de análise das várias fontes de informação. Entre elas destacam-se as referidas por Grogan (2001), que faz a seguinte subdivisão:

- **Carácter administrativo:** Informação/perguntas sobre a própria unidade de informação: horário, serviços e localização da biblioteca. Não são perguntas de referência, pois não é necessária a resposta de um técnico de referência.
- **Autor / título:** Quando o cliente pergunta se uma determinada obra está disponível na biblioteca.
- **Localização de factos:** Quando o cliente necessita de conhecer uma data ou um facto. Exigem o fornecimento de informações específicas, consulta de fontes de informação e investigação bibliográfica. Têm um custo elevado.
- **Localização de material:** Pergunta incide sobre um tema ou assunto. A resposta nestes casos, depende do objectivo do cliente.
- **Mutáveis:** Dão origem a novas perguntas. Vão-se alterando ou delimitando à medida que o pessoal/fontes de informação oferecem respostas.
- **De investigação:** Pedidos específicos que obrigam a uma pesquisa exaustiva nas fontes de informação primárias e secundárias. Vão além do trabalho de referência na medida em que obrigam o bibliotecário a um trabalho de investigação exaustivo.
- **Residuais:** Perguntas incoerentes, ilógicas ou absurdas. Perguntas às quais é impossível responder, quer pelo conteúdo da pergunta quer pela complexidade da resposta.
- **Sem resposta:** O serviço de referência tem obrigação de responder a todas as perguntas que lhe são efectuadas, contudo, muitas vezes não é possível dar uma resposta mesmo recorrendo a todas as fontes de informação disponíveis.

- Confidenciais: perguntas factuais de informação médica, legal ou de negócios.

O processo de referência tem sofrido algumas modificações significativas, não só porque responde a perguntas que requerem pesquisas mais complexas, mas também porque a forma e os meios como as perguntas podem ser colocadas têm sido alterados significativamente. Hoje em dia, o cliente tornou-se mais exigente quanto à solicitação da informação e por vezes as perguntas colocadas nem sempre são formuladas de forma clara e objectiva. Por esse motivo, pode ser necessário um diálogo mais ou menos demorado para clarificar as perguntas e a melhor forma de o fazer é através da entrevista/transacção de referência, que exige por parte do profissional paciência e competências de comunicação inter-pessoais.

I. 7. 1. Entrevista/transacção de referência

A entrevista de referência funciona como uma transacção essencialmente humana de comunicação interpessoal, em que o bibliotecário e cliente interagem com a finalidade de satisfazer as suas reais necessidades de informação. A ALA adoptou a definição dada pela ANSI Z39²¹ (1983), que define transacção de referência como: "An information contact that involves the use, recommendation, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources, or more information sources, or knowledge of such sources by a member of the reference or information staff." "O contacto com informação que envolve o uso, a recomendação, interpretação, ou instrução no uso de uma ou mais fontes de informação, ou o conhecimento de tais fontes, por um membro da equipa de referência."

A consolidação desta segunda etapa do processo de referência passa precisamente pela identificação de cada tipo de pergunta, cada tipo de pergunta exige um procedimento diferente, nos casos de perguntas mais simples a entrevista/transacção de referência pode mesmo ser dispensada. Mas afinal qual será o método para ajudar a clarificar a pergunta? Alguns autores, tais como Merlo Vega (2000) e Rollán Malmierca (1998), referem que uma entrevista de referência completa deve incluir as seguintes perguntas:

²¹ ANSI - American National Standard for Library and Information Statistics O ANSI (American National Standards Institute) é uma organização privada, sem fins lucrativos, que administra e coordena o sistema norte-americano de normas e conformidades.

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/about/policies/policy/10policystatements.cfm>

- Assunto principal da pergunta e assuntos relacionados: Perceber qual é o assunto, de forma a delimitar exactamente aquilo que o cliente pretende.
- Informação consultada: Saber que fontes de informação o cliente já consultou?
- Objectivo e motivação da pesquisa: Determinar qual o objectivo da pergunta, se é por curiosidade pessoal, se é para um trabalho escolar ou tese de doutoramento.
- Profundidade ou nível da informação: Saber qual o tipo de informação mais útil para o cliente, seleccionar a mais pertinente, a que melhor se ajuste ao pedido.
- Quantidade de informação que pretende: Saber se o cliente pretende pouca ou muita informação.
- Idiomas da informação: Perguntar ao cliente em que idioma/as pretende a resposta.
- Limites cronológicos e geográficos: Pedir ao cliente que determine qual o período de pesquisa que pretende, bem como a localização.
- Formato/Suporte das respostas e modo de recepção: Questionar o cliente para saber em que suporte pretende receber a informação, em papel ou noutro suporte (CD, DVD), e se a informação deve ser entregue pessoalmente ou por correio/carta, fax ou por correio electrónico.
- Custos: Informar o cliente sobre os custos que estão associados a certos serviços, tais como: a realização de fotocópias, o envio de documentação por correio, o acesso a certas bases de dados, o recurso ao empréstimo inter-bibliotecas, etc. Questionar o cliente para saber se está disposto a pagar os serviços e recursos de informação que são disponibilizados.
- Tempo de resposta: Questionar o cliente sobre o tempo de resposta, é importante para o bibliotecário saber se o cliente necessita de uma resposta rápida, ou se pelo contrário tem um tempo mais alargado para a realização das pesquisas e recolha da informação.

Para levar a bom termo a entrevista/transacção de referência, o sucesso da operação é medido não só pela informação transmitida, mas também pelo impacto positivo ou negativo na interacção pessoal com o cliente. O comportamento positivo ou negativo do agente da referência (como foi observado pelo cliente) torna-se um factor

importante na percepção para o sucesso ou fracasso na comunicação. O contacto pessoal entre o bibliotecário e o cliente é essencial para conhecer as necessidades específicas de informação e obter dados adicionais sobre a pergunta que foi colocada. Estes dados vão permitir a selecção da informação que mais se ajuste ao perfil do cliente e do seu pedido, recorrendo se necessário, e com frequência a fontes externas para satisfazer as necessidades de informação solicitadas. O objectivo do bibliotecário é, usar as estratégias de pesquisa necessárias de forma a obter uma resposta célere e com qualidade.

Hoje em dia, a interacção/mediação não se realiza apenas no serviço de referência tradicional, mas também e cada vez mais no serviço de referência digital/virtual. Os serviços de referência digitais/virtuais tais como, o e-mail, o chat, e os fóruns já se popularizaram e se expandiram em todos os tipos de bibliotecas, desde as bibliotecas públicas passando pelas universitárias e escolares. Embora algumas das alusões relativamente às orientações originais sobre a forma de comunicação entre o bibliotecário e o cliente possam ser aplicadas à referência digital/virtual, a falta de visão/contacto tradicional produz um tipo diferente de interacção entre o cliente e o bibliotecário. O que mudou não foi o encontro entre o bibliotecário e o cliente, mas a forma de comunicação, por isso, a necessidade de boas capacidades de comunicação são fundamentais. Neste contexto, torna-se importante fazer referência às recomendações: “The Virtual Reference Desk” sobre “Facetas de Qualidade em Serviços de Referência Digitais/Virtuais”²², onde se destaca o seguinte: “O serviço de referência digital deve proporcionar oportunidades para uma eficaz entrevista de referência, para que os clientes possam comunicar as suas necessidades de informação e para esclarecer questões vagas ao cliente.” Tendo em conta estes aspectos, algumas das recomendações/orientações inicialmente estabelecidas pela comissão da RUSA sobre estratégias de pesquisa para o serviço de referência, não eram suficientemente eficazes para responder com qualidade a todas as perguntas dos clientes. Nesse sentido, a comissão reconheceu a necessidade de adaptações sobretudo no que concerne a questões relacionadas com os clientes remotos, e no final de 2001 a Comissão de Normas e Directrizes da Rusa solicitou ao Comité da Gestão de Referência que realizasse uma revisão ao primeiro documento porque a entrevista de referência digital/virtual tem as suas próprias características e que deveria ser tratada

²² VRD - Virtual Reference Desk. - Facetas de Qualidade em Serviços de Referência Digital: <http://www.webjunction.org/quality-standards/articles/content/438969>

separadamente na reformulação das orientações da norma. Segundo o documento “Guidelines behavioral performance, of reference and information service providers” revisto e publicado pela ALA/RUSA²³ para serviços de referência e de informação, não só faz referência ao comportamento, mas também recomenda a implementação de novas tecnologias, estabelecendo também normas para a mediação/transacção eficaz de referência, “o modo como colocar em prática as boas estratégias de pesquisa”, de forma a assegurar que todos os clientes têm acesso ao melhor serviço. O objectivo desta revisão do documento foi criar um quadro conceptual de serviços profissionais de referência. Em suma, o bibliotecário de referência deve comportar-se de forma ética e profissional considerando todos os clientes nas interacções/mediações de referência e ajudar a estabelecer um padrão de serviço para a sua instituição.

I. 7. 2. A pesquisa e suas estratégias

A terceira etapa passa por seleccionar as fontes pertinentes. Será fundamental definir estratégias de pesquisa para obtenção da resposta. O desenvolvimento da estratégia de pesquisa será, sem dúvida, um factor crucial para o sucesso da etapa seguinte com a disponibilização da resposta e avaliação da sua pertinência. De facto, temos ao dispor diversos métodos de consultas que podemos utilizar, tendo como objectivo de partida uma meta de tempo a atingir, por isso, a escolha das nossas acções recairá certamente sobre a forma como proporcionar os melhores e mais rápidos resultados, tornando assim o nosso trabalho mais eficaz.

A definição da estratégia de pesquisa passa por decidir o que vamos consultar: Catálogo da própria biblioteca; Catálogos de outras bibliotecas acessíveis através da Internet; Repositórios de informação científica em acesso livre (Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, RepositoriUM, Google Académico, Directory of Open Access Journals, E-Lis, etc); Directórios temáticos e portais na internet; Bases de dados com acesso ao texto integral de artigos científicos (em acesso restrito); Dicionários, enciclopédias, anuários, atlas, impressos ou na internet; Colecções em suporte electrónico de acesso local: CD-ROM’s, DVD’s; Produtos concebidos pelas próprias bibliotecas: bibliografias, guias de leitura, arquivo de FAQs (histórico de perguntas e respostas do SRV); Sistemas informais: perguntar a professores, investigadores, outros

²³ALA/RUSA - Reference and User Services Association. ALA Standards and guidelines behavioral performance, information competency, and other reference guidelines:
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/index.cfm>

profissionais; Páginas com “dicas” e tutorias para a realização de pesquisas; Recorrer a outras bibliotecas.

O processo de pesquisa é a parte da operação na qual o comportamento e a precisão do profissional são essenciais. Sem uma pesquisa eficaz, não só a informação desejada é improvável de ser encontrada, como pode também tornar-se desencorajador para o cliente. Na **tabela 4 (anexo 3)**, pormenoriza-se algumas ferramentas de pesquisa que constituem o meio de identificar, localizar e recuperar os recursos de informação disponíveis na Web. Igualmente, se ilustra na **tabela 5 (anexo 4)**, definições de estratégia de pesquisa. Muitos dos aspectos do processo de pesquisa que conduzem a resultados precisos estão ainda dependentes do comportamento do bibliotecário. No documento da RUSA²⁴ é possível consultar algumas recomendações/orientações relativamente à prática de boas estratégias de pesquisa.

No que concerne às fontes de informação que são disponibilizadas, estas devem ser diversificadas, tendo em conta a actualização, o formato, e a fonte. O valor informativo de um documento passa pela sua actualidade, exaustividade e precisão, ou seja a indicação da data da última elaboração/actualização do mesmo, pelo contexto informativo, pela especificação da sua origem, pela autenticidade/credibilidade/ da fonte, identificar a fonte/autor do documento pode revelar a qualidade do mesmo, a sua fiabilidade. Relativamente ao conteúdo da informação temos à disposição para consulta algumas recomendações da IFLA²⁵. É importante seleccionar e citar apenas documentação e recursos de informação com autoridade. No que toca aos documentos impressos é necessário prestarmos atenção ao autor, título, edição, data de publicação, público-alvo, prestígio, estilo, etc. No que respeita às publicações periódicas os critérios são a precisão, autoridade, actualidade e objectividade. Quanto aos recursos da web a avaliação passa pelo autor, conteúdo, nome do domínio, data de actualização, objectividade, autoridade e precisão.

A quarta etapa passa pela comunicação/disponibilização da resposta ao cliente e avaliação da sua pertinência. É possível consultar algumas recomendações da IFLA²⁶ relativamente à resposta. Esta pode ser fornecida das seguintes formas: Verbal

²⁴ALA/RUSA - Reference and User Services Association. ALA Standards and guidelines behavioral performance, information competency, and other reference guidelines:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/index.cfm>
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>

²⁵<http://www.ifla.org/en/node/1776> - www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

²⁶<http://www.ifla.org/en/node/1776> - www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

(perguntas mais simples e factuais); Verbal acompanhada de documentação (recursos da biblioteca); Escrita/documental (perguntas mais complexas): Bibliografia - NP 405²⁷, lista de sumários ou resumos, endereços de sítios/websites, cópias (parciais) de documentos, etc. No tocante à resposta, esta deve ser bem estruturada com princípio, meio e fim.

I. 7. 3. Follow up

A quinta etapa passa por agradecer o contacto e encerrar a entrevista. A última etapa é o Follow-up. A transacção de referência não termina quando o bibliotecário deixa o cliente. O bibliotecário é responsável por determinar se o cliente está satisfeito com os resultados da pesquisa, é também responsável por encaminhar os clientes para outras fontes, mesmo quando essas fontes não estão disponíveis localmente na biblioteca. Para o sucesso de follow-up e segundo as directrizes/linhas orientadoras, o bibliotecário de uma forma geral deve: Questionar o cliente para saber se as suas perguntas foram completamente respondidas; Questionar o cliente sobre a satisfação da resposta relativamente à investigação das questões, mesmo depois da operação de referência ter sido concluída; Remeter o cliente para outras fontes ou instituições, quando a consulta não pode ser respondida a contento dos clientes; Facilitar o processo de referência para outra biblioteca, com informações sobre o pedido do cliente prestando orientação e instruções, e proporcionar à biblioteca e ao cliente tanta informação quanto possível sobre a quantidade de informação necessária e as fontes já consultadas; Incentivar o cliente a voltar se tiver mais perguntas, fazendo uma declaração como por exemplo: "Se não encontrar o que está procurando, por favor, volte e vamos tentar algo diferente."; Colocar-se à disposição dos clientes oferecendo apoio/assistência sempre que possível, é uma excelente técnica para acompanhamento; Consultar outros bibliotecários ou especialistas na área com conhecimentos adicionais quando for necessário; Dar conhecimento aos clientes de outros serviços de referência adequado (e-mail, etc.); Tomar cuidado para não terminar a entrevista de referência prematuramente. Quanto à assistência remota: Sugerir ao cliente que visite a biblioteca ou ligue para a biblioteca, quando necessário. Findo o processo as perguntas e respostas deverão ser armazenadas num sistema (base de dados) que permita a construção contínua de um processo de FAQs.

²⁷ NP 405 - Norma Portuguesa de Informação e Documentação. Referências Bibliográficas.

I. 8. Código de ética

O Código de ética²⁸ para o Serviço de Referência é o aplicado a todos os profissionais das áreas da biblioteconomia e arquivística. Princípios básicos:

- Liberdade intelectual: “os profissionais da informação em Portugal são defensores intransigentes do acesso à informação e unem esforços para que esta atitude seja corroborada por uma prática, contínua e exigente, de alerta contra todas as formas possíveis de censura”.
- Privacidade dos clientes dos serviços de informação: “Ninguém sofrerá intromissões arbitrárias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação. Contra tais intromissões ou ataques a pessoa tem direito à protecção da lei.” (Art. 12º Declaração Universal dos Direitos do Homem).²⁹
- Profissionalismo: os profissionais da informação devem assegurar um desempenho profissional competente, procurar um contínuo desenvolvimento no sentido da excelência e apoiar os colegas que pretendem fazer o mesmo, apoiar todas as normas profissionais, ter para com os clientes uma conduta objectiva e imparcial, trocar informação no âmbito profissional, etc.

Quanto às características do código de ética dos profissionais da informação: Disposições gerais (natureza vaga e que podem ter soluções diferentes consoante os casos); Não têm cominação/sanção em caso de violação (ao contrário do que sucede com outras profissões). Segundo Foskett “No desempenho das suas funções o bibliotecário não deve ter opiniões pessoais de ordem política, religiosa ou moral”. Quando um cliente solicita informação, o nosso dever profissional e ético é fornecer a informação que nos foi pedida.

I. 9. Direitos de autor

O Direito de Autor³⁰ é o Direito exclusivo que pertence, em regra, ao criador intelectual da obra e que lhe confere (grosso modo) a faculdade de autorizar ou proibir a

²⁸ Código de ética para os profissionais da informação em Portugal, BAD:
http://www.apbad.pt/downloads/codigo_etica.pdf

²⁹ Declaração Universal dos Direitos do Homem, 1948:
<http://www.un.org/Overview/rights.html>

³⁰ Direitos de autor e direitos conexos:
<http://www.spautores.pt/>
<http://www.spautores.pt/revista.aspx?idContent=663&idCat=0>
https://ciist.ist.utl.pt/docs_da/codigo_direito_autor_republicado.pdf

cópia (ou reprodução), a distribuição, a comunicação ao público e a própria produção de obras derivadas. As bibliotecas têm disponibilizado/prestado serviços desde há várias décadas (algumas há séculos), contribuindo por isso para a difusão de obras: Copiar (através de fotocópias, microfilmes, ou digitalizações); Distribuir (através do empréstimo domiciliário e da leitura presencial); Comunicar ao público (leituras em público, hora do conto, etc.). Esta situação é possível em virtude do conceito de **“Utilização Livre”** (fair use). **Excepção** ao direito exclusivo (supra) para determinados casos, em que se considerou o direito de acesso à informação como prioritário face à faculdade de autorizar ou proibir a utilização (cópia, distribuição ou comunicação) da obra. Critérios básicos: Finalidade (saber se é uma utilização para efeitos de ensino e sem fins lucrativos; Natureza (ou suporte) da obra protegida; Quantidade ou porção da obra protegida que é utilizada (cópia, distribuição ou comunicação ao público); Efeito no mercado.

No caso português a Utilização Livre está prevista (sobretudo) no art. 75º da Código de Direito de Autor.

São lícitas, sem o consentimento do autor, as seguintes utilizações da obra:

- ...

- d) A reprodução, no todo ou em parte, pela fotografia ou processo análogo, de uma obra que tenha sido previamente tornada acessível ao público, desde que tal reprodução seja realizada por uma biblioteca pública, um centro de documentação não comercial ou uma instituição científica e que essa reprodução e o respectivo número de exemplares se não destinem ao público e se limitem às necessidades das actividades próprias dessas instituições;

- e) A reprodução parcial, pelos processos enumerados na alínea anterior, nos estabelecimentos de ensino, contanto que essa reprodução e respectivo número de exemplares se destinem exclusivamente aos fins do ensino nesses mesmos estabelecimentos e não tenham fins lucrativos;

- f) A inserção de citações ou resumos de obras alheias, quaisquer que sejam o seu género e natureza, em apoio das próprias doutrinas ou com fins de crítica, discussão ou ensino;

- g) A inclusão de peças curtas ou fragmentos de obras alheias em obras próprias destinadas ao ensino;

- ...

Direito de autor e serviço de referência em ambiente digital: Copiar, distribuir e comunicar ao público é tecnicamente mais fácil em ambiente digital, mas é juridicamente mais restrito. O conceito de utilização livre não foi transposto para o ambiente digital.

I. 10. O cliente de serviço de referência

Os novos conceitos de atendimento ao público apontam decididamente para padrões de qualidade nos serviços prestados. Ninguém compreenderia que as bibliotecas não interpretassem a emergente evolução na qualidade da prestação de serviços de forma a encontrarem novas formas e padrões de qualidade no atendimento que se reajustassem às necessidades dos seus clientes, mais concretamente, seria estranho se as bibliotecas como prestadoras de serviços não colocassem o cliente na centralidade de toda a sua actuação.

Kerr (2000), defende que “o conceito de acrescentar valor nos leva inexoravelmente, ao conceito de biblioteca totalmente orientada para o cliente”. E acrescenta que, “se chegarmos a conhecer exactamente, o que querem os clientes, reais ou potenciais, e se dosearmos estes ingredientes com precisão, o seu uso aumentará, os clientes disporão do material e dos serviços que desejam e voltarão mais vezes como clientes satisfeitos”. Em alguns países as bibliotecas públicas possuem já uma carta de compromissos (Service Charter) visando superar as expectativas dos clientes através da implementação de serviços específicos orientados para o seu público-alvo. Em Portugal, algumas bibliotecas elaboraram documentos nesse sentido, temos como exemplo: A Carta da qualidade da biblioteca do ISCTE³¹ e a Carta de Competências da Direcção de Serviços de Informação e Documentação do Ministério da Educação.³²

Quando se fala em serviço de referência ou no profissional que nele actua, teremos que falar imprescindivelmente do cliente, uma vez que, ambos fazem parte do cenário, do processo de referência. A interacção entre ambos tem como finalidade a eficaz prestação de serviços e a consequente satisfação das necessidades de informação

³¹ <http://biblioteca.iscte.pt/pdfs/cartaqualidade.pdf>

³² http://www.sg.min-edu.pt/docs/carta_comp_dsids.pdf

dos clientes, que hoje em dia se tornaram cada vez mais exigentes quando se trata de obterem informação relevante e actualizada no mais curto espaço de tempo possível. De facto, compreender as expectativas, necessidades e interesses dos clientes é o principal objectivo para poder satisfazer os seus pedidos de informação e conseguir credibilidade, confiança e a fidelidade. O desejo de satisfazer todas as necessidades de informação dos clientes é essencial, no entanto, pode não ser o suficiente porque os clientes não são todos iguais. Se um cliente deseja um serviço simples, um outro cliente pode querer um serviço mais elaborado que requer por parte do bibliotecário muito mais atenção, disponibilidade e perícia. É neste sentido que necessitamos de conhecer o nosso público-alvo para que possamos elaborar serviços adequados antecipando e perspectivando as suas necessidades de informação. O primeiro passo dado pelo profissional de referência para atingir este objectivo é, o estudo sério das aspirações e necessidades dos clientes. Nele as aspirações dos clientes deverão ser reveladas e levadas em consideração, visando a elaboração de posteriores formações que venham ao encontro de seus reais anseios. O segundo passo será levar sempre em consideração o que o estudo nos revelar sobre os nossos clientes, no momento de planear a sua formação, de auxiliá-los nas suas pesquisas, ou de organizar acervos para o seu uso. Só assim o passo seguinte é fundamental, a interacção com o cliente, como um processo de influência mútua. Neste sentido, o cliente é a base de orientação na concepção dos serviços de informação e um agente fundamental nos nossos programas e actividades.

I. 10. 1. Formação

O profissional de referência tem a função não só de informar, mas também de formar os clientes sobre a biblioteca e os seus serviços. Nesse sentido, o serviço de referência deve prestar formação aos clientes, desenvolvendo cursos estruturados com o objectivo de orientar os clientes na utilização dos instrumentos existentes na biblioteca, sejam eles recursos tradicionais/documentos impressos, bem como ensinar a aceder, consultar e utilizar documentos electrónicos e bases de dados.

A formação dos clientes pode incidir concretamente, sobre a forma como pesquisar, seleccionar e avaliar a informação na web, como fazer bibliografias, biografias, sobre língua Portuguesa (gramática); como organizar a informação, como criar actividades de promoção de leitura, como fazer trabalhos académicos, bem como sobre o apoio a nível informático, ou seja, a forma como utilizar melhor as tecnologias de informação disponíveis. A formação dos clientes poderá ser desenvolvida de forma

estática ou dinâmica. De forma estática significa que qualquer cliente poderá ser formado mediante documentos desenvolvidos e colocados na web pelo serviço de referência. Estes poderão ser consultados, impressos e estudados por qualquer cliente que acesse os documentos através da web. Pela forma dinâmica significa que os clientes são formados à distância utilizando plataformas tecnológicas específicas. Nestes formandos, são acompanhados de forma assíncrona e síncrona por profissionais de informação que assumem o papel de professores ou formadores. Os profissionais de informação orientam e facilitam o estudo de acordo com um programa estruturado, que pode incluir o fornecimento de conteúdos e a realização de trabalhos.

No Capítulo seguinte, passam a expor-se os distintos serviços de referência digitais/virtuais, precedidos de algumas opiniões sobre a importância das bibliotecas na actual sociedade da informação.

CAPÍTULO II: Os serviços de referência digitais/virtuais

O modelo tradicional do serviço de referência entrou em crise, devido ao aumento dos clientes na Internet e diminuição de clientes nos serviços de referência tradicionais. Será que os motores de busca irão substituir os técnicos de referência? Qual é o papel das bibliotecas na Era da World Wide Web? As bibliotecas tradicionais estão mortas? Qual é prioridade dos bibliotecários no futuro? Que fontes e recursos de informação devemos disponibilizar aos clientes? Quando e Como (onde), a informação deve ser disponibilizada? Questões que surgem diariamente e para as quais temos que ter resposta. Esta situação é razão suficiente para desempenharmos um papel activo no processo de informação e estarmos atentos e preparados para todas as mudanças.

Na visão de Claudia Lux (2008), as bibliotecas “são confrontadas com novas exigências causadas pela Sociedade da Informação. Por conseguinte, surgem novos desafios para a função e para o papel das bibliotecas na sociedade da informação. As bibliotecas são por isso, desafiadas a desenvolver soluções sustentáveis, reforçando uma rápida alteração de processos, novas funcionalidades e novas exigências sobre a própria qualidade, eficiência, rapidez, serviço orientado, flexibilidade e segurança. O serviço deve incluir todos os instrumentos adequados, para alcançar o objectivo final, a satisfação das necessidades de informação dos diversos grupos de clientes. As bibliotecas no mundo enfrentam desafios semelhantes: os clientes esperam ofertas atraentes em serviços de informação, ao mesmo tempo as necessidades de informação mudam o comportamento

dos cidadãos com uma velocidade sem precedentes. A rápida evolução tecnológica e os novos meios electrónicos exigem aos bibliotecários formação ao longo da vida e reorientação”. Assim sendo, e ainda segundo Claudia Lux (2008), “as bibliotecas têm, portanto, como missão e objectivo reestruturarem os seus serviços, de forma rápida e economicamente viável. As bibliotecas têm que ser inovadoras, rápidas e eficazes nas formas de aprendizagem. A cuidadosa selecção e utilização eficaz dos recursos são, portanto, de importância fundamental. O principal objectivo das bibliotecas é identificar as tendências emergentes e requisitos para o serviço das bibliotecas, comparar a utilização da procura com os recursos disponíveis e os serviços e meios de comunicação oferecidos. Torna-se necessária a mudança em relação às ofertas disponibilizadas pela biblioteca. Tendo como cenário esta evolução na disponibilização da informação, os bibliotecários têm uma percepção para a mudança. As actividades quotidianas dos bibliotecários diversificaram-se deixando de ser apenas adquirir, manter, desenvolver e comunicar. Actualmente são responsáveis pela construção, desenvolvimento e colocação de recursos científicos na biblioteca, disponibilizar e fornecer recursos electrónicos via Internet. As bibliotecas localmente como um espaço físico continuarão a existir, no entanto, os procedimentos dos bibliotecários e a oferta de serviços passará a estar associada a redes de informação digital. A proporção da informação digital em bibliotecas continuará a crescer. A área funcional dos serviços técnicos irá incluir os serviços tradicionais, mas também as modernas tarefas relacionadas com o fornecimento de informação digital”.

No meu ponto de vista, as bibliotecas e os bibliotecários desempenham um papel estratégico na actual sociedade da informação. Como devem ajustar os serviços às novas tecnologias de informação e evoluir para uma sociedade da informação? Como podem os bibliotecários desempenhar o seu verdadeiro papel na satisfação das necessidades de informação dos clientes? As respostas podem ser encontradas desde que, de forma abrangente, seja possível aliar os aspectos técnicos de arquivos electrónicos em primeiro plano, e as oportunidades na digitalização e na criação de redes de Informação. O crescimento rápido e generalizado do uso da Internet e os desenvolvimentos no campo da publicação electrónica têm originado nos últimos anos grandes mudanças nas bibliotecas, não só em termos de selecção, organização, armazenamento e divulgação da informação, mas também no funcionamento da própria biblioteca e nas funções exercidas pelos bibliotecários. É de referir que, a Internet continua a crescer disponibilizando diariamente milhares de ficheiros on-line, a oferta

de bases de dados electrónica é sempre superior em contraste com as ofertas disponibilizadas pelas bibliotecas digitais. Quando a maioria dos cidadãos necessita de determinada informação recorre de imediato aos motores de pesquisa, como por exemplo o Google e, assim obtêm sem esforço e em poucos segundos a informação que deseja. No entanto, é importante salientar que, existe uma grande diferença entre as informações contidas no sítio/website de uma biblioteca e as informações disponibilizadas pela Internet. A World Wide Web oferece um conjunto de recursos de informação sem controlo na veracidade e segurança da informação, muitas das vezes com ruído e falta de controlo na linguagem existente. Normalmente, a informação pretendida é, disponibilizada em vários sítios/websites, numa variedade de formatos que impossibilita o rápido acesso a uma determinada informação específica. Por isso, temos que ter consciência do valor dos recursos de informação e dos serviços que disponibilizamos em comparação/oposição com outras ofertas e alguns resultados de pesquisa obtidos na Web. Desta forma, as bibliotecas ao disponibilizarem adequadamente serviços electrónicos via on-line, não só personalizam a impessoalidade da Internet, como também ajudam os clientes a economizar esforço e tempo na pesquisa da informação. Nesta perspectiva, os bibliotecários podem ter uma contribuição valiosa na actual sociedade de informação, especialmente a de garantir o livre e pleno acesso a todo o tipo de informação digital (publicações e documentos electrónicos) localmente de forma electrónica, e através de redes, de forma permanente e actualizada, proceder á validação/certificação dos metadados associados aos documentos, garantir a segurança de dados digitais armazenados, fomentar o uso dos recursos electrónicos (Webmarketing), dotar o cliente de ferramentas/serviços de ajuda (FAQ'S; Help-Desk; Tutoriais) para o uso desses mesmos recursos, promover acções de formação, presenciais ou através de plataformas de e-learning que estimulem e aliciem o cliente virtual a utilizar os diversos recursos informativos. É de salientar também, que as informações obtidas sobre o comportamento dos clientes também se destinam ao desenvolvimento de recursos electrónicos úteis e estratégias de marketing mais eficazes.

II. 1. Tipologias/tecnologias

Ao longo dos últimos anos tem-se verificado na internet a disponibilização de diversos serviços “AskA”, de consulta e ajuda, que resolvem questões dos internautas e que são geridos por grandes empresas, temos alguns exemplos na **tabela 6 (anexo 5)**. Face à concorrência as bibliotecas terão que facilitar/oferecer o acesso a outros serviços

específicos/personalizados de informação pela via on-line. Com a oferta de recursos electrónicos e serviços através do portal da biblioteca o cliente sente que não é esquecido. Daí a importância de que se reveste a construção de uma biblioteca digital com informações bem organizadas promovendo a comunicação dentro e fora da instituição. A necessidade de tais serviços justifica-se porque a biblioteca digital é um lugar solitário, falta o mais básico que é a assistência interação/imediata da biblioteca.

Hoje em dia os serviços de referência digitais/virtuais são tema em fóruns especializados e grupos/listas³³ de discussão onde se analisa/discute a sua institucionalização e na criação de padrões técnicos e de qualidade comuns e, também, no desenvolvimento de softwares que possam ser usados tanto nos serviços de referência em tempo real como nos serviços de referência assíncronos. Os Fóruns de discussão são utilizados para troca de mensagens entre clientes registados, em que colocam questões e problemas para um tema muito específico ou se discute opiniões e pontos de vista, ou simplesmente para ajudar a resolver determinados problemas que são colocados, destina-se também à partilha de informação sobre a actividade da biblioteca.

Os serviços de referência digitais/virtuais na globalidade proporcionam o acesso a serviços e fontes de informação de forma universal, podem ser consultados em qualquer local com acesso à Internet e são proporcionados de forma síncrona e assíncrona. A integração é feita através de um único ponto de acesso à totalidade das fontes e serviços prestados ao cliente, como por exemplo: catálogo e portal. Actualmente existem variadíssimas bibliotecas em todo o mundo que oferecem serviços de referência digitais/virtuais via e-mail, formulário web, telefone, chat, videoconferência e páginas de FAQs. Os serviços de referência digitais/virtuais por formulário web são disponibilizado há alguns anos pelas bibliotecas e podem ser acedidos através de um link colocado no sitio/website da biblioteca, temos alguns exemplos destes serviços: Ask a Librarian (Pergunte a um bibliotecário) do consórcio de biblioteca públicas do Reino Unido, “Ask A Service”, “askanexpert” ou o

³³ Dig_Ref Listserver da Virtual Reference Desk Projet:
http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml
http://www.bcr.org/referencerenaissance/Dig_Ref/dig_ref.shtml
<http://www.bcr.org/index.html>
Listserver: livereference@egroups.com
Libref-L: <http://www.library.kent.edu/page/10391>

“QuestionPoint”³⁴, este é um dos mais utilizados em todo o mundo, os clientes através da Internet podem preencher livremente um formulário de perguntas, e os bibliotecários podem responder via e-mail. Quanto ao “Chat with a librarian”³⁵ (chat com um bibliotecário) ou o “Real Time Live Web Reference”(referência web em tempo real), que nos E.U.A. já se encontra bastante desenvolvido, permite a muitas bibliotecas universitárias oferecer parcialmente e cooperativamente com outras bibliotecas da região diversos serviços, até mesmo durante a noite. Isso corresponde, no entanto, a abertura da maior parte das vezes dos campus das bibliotecas nos Estados Unidos. A Iowa State University tem um “real-time librarian”, um serviço especializado em referência digital/virtual em tempo real denominado de “LiveRef(sm)”³⁶. O primeiro serviço de referência on-line no mundo a funcionar 24 horas por dia foi o da North Carolina State University’s Virtual Reference Service³⁷. Nos anos 90, a Cornell University Libraries iniciou a referência via e-mail, com tutoriais on-line e videoconferência, desde o ano passado oferece LiveHelp usando o software LivePerson, o qual requer apenas uma conexão na rede e um browser. A possibilidade de expandir o leque de serviços através do chat, demonstra que este não irá substituir as já estabelecidas formas de referência tais como o telefone, o e-mail e os formulários, mas podem ser vistos como um complemento útil ou um acréscimo significativo, especialmente para clientes externos com acesso remoto aos serviços da biblioteca através da Internet. O serviço de referência por Chat é, portanto, uma opção interessante para as bibliotecas que pretendem expandir a sua gama de serviços. Outra forma de

³⁴ Ormes, Sarah. Public librries corner: ask a librarian: www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries

Ask a Librarian - An online reference service. The Internet Public Library: www.ipl.org/

Ask a Librarian: Florida's Virtual Reference Service: www.askalibrarian.org/

Ask an Expert Sources: www.cln.org/int_expert.html

Ask Eric. - The Educator's Reference Desk: <http://ericir.syr.edu/>

Ask an Expert Library Spot. www.libraryspot.com/askanexpert.htm

Question Point: www.questionpoint.org/

³⁵ University of Florida: Chat communication tips. <http://www.qandanj.org/description/chat.pdf>

VRD – THE Virtual Reference Desk: www.vrd.org

VRD – THE Virtual Reference:

<http://www.oclc.org/americalatina/pt/support/documentation/ezproxy/usr/vr.htm>

Virtual Reference Liswiki: http://liswiki.org/wiki/Virtual_reference

VRD – The Virtual Reference Desk: <http://www.virtualref.com/>

Virtual Reference Shelf. Library of Congress. <http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html>

Virtual Reference Collection: <http://libguides.mit.edu/virtualref>

Virtual Reference Library: <http://www.virtualreferencelibrary.ca/>

³⁶ <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>

³⁷ <http://www.lib.ncsu.edu/libref/>

referência virtual é a videoteleconferência, que surgiu no “Interactive Reference Service of University California”.

Os serviços de referência digitais/virtuais podem ser de diversas tipologias, e que segundo a OCLC (2005)³⁸, correspondem a duas classificações:

- Referência digital/virtual assíncrona: pedidos/perguntas por e-mail e formulários web, em que o cliente submete o pedido/pergunta e o bibliotecário responde mais tarde/noutro momento, o serviço não é realizado em tempo real.
- Referência digital/virtual síncrona: perguntas por chat ou por videoconferência e telefone, em que o cliente e o bibliotecário comunicam/interagem em tempo real.

A **tabela 7 (anexo 6)**, apresenta algumas tipologias/formatos de serviços de referência digitais/virtuais de forma assíncrona (diferido). No que concerne aos serviços de referência digitais/virtuais de forma síncrona (tempo real), surgem na **tabela 8 (anexo 7)**, os/as diversos/as formatos/tipologias.

Existem variadíssimos softwares simples para a utilização do Chat, conforme mostra a **tabela 9 (anexo 8)**. A oferta de serviços de referência digitais/virtuais em tempo real já é uma realidade em vários países, principalmente os EUA. A criação de projectos colaborativos em rede permite uma melhor oferta na qualidade de prestação de serviços, com racionalização de custos, recursos humanos e tecnológicos. As bibliotecas participantes desses projectos, têm acesso a múltiplas fontes de informação e podem partilhar os seus recursos e experiências e obter resultados que por si só não poderiam conseguir. O objectivo destas redes é permitir que os clientes possam fazer os seus pedidos a qualquer hora do dia a partir do sítio/website de sua biblioteca. As respostas são respondidas por um funcionário da sua própria biblioteca ou por outros especialistas participantes da rede. Alguns exemplos desses projectos de cooperação/rede global de serviços de referência digitais/virtuais criados nos últimos anos encontram-se especificados na **tabela 10 (anexo 9)**.

II. 2. Planeamento e Implementação

No que diz respeito aos serviços de referência digitais/virtuais, temos à disposição para consulta algumas directrizes/linhas orientadoras de alguns organismos internacionais, que foram propostas e publicadas mediante o estabelecimento de

³⁸ <http://www.oclc.org/americalatina/pt/support/documentation/ezproxy/usr/vr.htm>

padrões, com o objectivo de facilitar o planeamento e a implementação do serviço de referência digital/virtual: IFLA Digital Reference Standards Project³⁹; IFLA - Digital reference guidelines⁴⁰; ALA/RUSA - Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services⁴¹; UCLA - Digital reference Guidelines⁴²; QuestionPoint - Global Reference Network Member Guidelines⁴³; Guidelines for washington research libraries consortium virtual reference librarians⁴⁴; Chat communication tips from the university of florida⁴⁵. De entre as directrizes/linhas orientadoras propostas e publicadas destacam-se as relativas à “Administração do Serviço de Referência Digital” publicadas pela IFLA (2004), e pela ALA/RUSA (2004). A **tabela 11 (anexo 10)**, ilustra a forma como estas directrizes/linhas orientadoras se encontram estruturadas. Assim, e em conformidade com a estruturação procedeu-se à análise de algumas orientações/recomendações relativas à forma de planear e implementar o serviço de referência digital/virtual tendo em conta os seguintes aspectos: Missão e objectivos, carta de direitos e deveres (política de referência), procedimentos de trabalho, equipa(s), interface gráfica, questões legais, marketing, avaliação e cooperação. No entanto, para implementar o serviço de referência digital/virtual é necessário comparar, avaliar e seleccionar software de gestão de serviços de referência digitais/virtuais. Antes de se estabelecer um serviço de referência digital/virtual é imprescindível analisar os procedimentos institucionais e as políticas existentes, determinar o modo como estas poderiam ser afectadas por uma transição para um ambiente digital. Por isso, teremos que definir:

1. Objectivos e normas: clarificar e propor os objectivos para o novo serviço de referência digital/virtual e elaborar normas em consonância com o propósito geral da instituição, ou seja, com a sua missão. Entende-se por missão a razão de ser/papel de uma organização ou serviço. Deve corresponder às grandes acções ou caminhos que um serviço deverá adoptar para melhor interagir e usufruir do meio que o envolve. Metodologicamente a missão de um serviço deve responder a seis perguntas: Onde actua? Para que é que actua? Como actua? Com quem? Com

³⁹ <http://www.ifla.org/en/node/1776>

⁴⁰ www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

⁴¹ <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>

⁴² UCLA - University of California, Los Angeles:

<http://staff.library.ucla.edu/digref/guidelines.htm#scope>

⁴³ <http://www.questionpoint.org/policies/memberguidelines.html>

⁴⁴ www.wrlc.org/virtualref/vrguidelines.html

⁴⁵ <http://www.qandanj.org/description/chat.pdf>

que limites? Face a que padrões? Definida a missão da biblioteca há que ter em conta os desafios/influências (internos e/ou externos) a que o serviço pode estar sujeito na prossecução dos seus objectivos, tendo como exemplos os recursos tecnológicos, recursos financeiros, recursos humanos e plano de actividades. Só assim poderemos fazer um diagnóstico, considerando que o diagnóstico corresponde à primeira fase do processo de planeamento de uma organização ou serviço, sendo necessário reflectir e analisar sobre o modo como a biblioteca está a funcionar, identificando pontos fortes e fracos tendo em conta as suas causas e respectivas soluções. Através da análise SWOT pretende-se: Conhecer os pontos fortes ou condições favoráveis do serviço face ao seu ambiente interno (Strengths); Conhecer os pontos fracos ou condições desfavoráveis ao serviço em relação ao seu ambiente interno (Weaknesses); Conhecer as oportunidades externas que poderão favorecer a acção estratégica do serviço (Opportunities); Conhecer as ameaças externas (Threats). É importante e ao mesmo tempo formar um grupo supervisor, que será responsável pela descrição e revisão de processos, pela definição de uma conduta aceitável e articular, um código de conduta tendo em conta as consequências da sua infracção. De forma a planificarmos e definirmos com rigor todas as acções correctas para o desenvolvimento de um bom serviço de referência digital/virtual temos que ter em conta alguns aspectos, tais como, actualizar as normas com periodicidade, descrever o procedimento e assinar responsabilidades, de forma a assegurar de que se respeitam os direitos de autor e outras restrições legais aplicáveis, determinar quem pode utilizar o serviço, definir o público-alvo, bem como delimitar ou não o serviço tendo em conta a idade, raça, sexo, religião, estatuto social, status económico ou deficiência, etc., a aplicação deve ser uniforme. Estabelecer se existem tipos de perguntas que a instituição responderá ou não, por exemplo: responderemos a perguntas sobre dados e perguntas sobre referências. Não responderemos a perguntas relativas a conselhos médicos, jurídicos, etc. Os clientes deverão utilizar o serviço de acordo com os propósitos e funções do dito serviço. Desenvolver uma política para o mau comportamento do cliente, ou seja as pessoas que utilizam o serviço deverão fazê-lo de uma forma coerente com as suas finalidades e funções.

2. Planificar serviços: criar um grupo de trabalho de administradores e profissionais da instituição para investigar as possíveis opções de serviço e estabelecer prioridades, bem como elaborar objectivos concretos, desenvolver metas

concretas - uma visão - como é que este serviço vai servir as necessidades da comunidade? Como se poderá desenvolver este serviço ao longo do tempo? Avaliar os programas disponíveis e os serviços. Determinar quais os recursos financeiros disponíveis para os serviços que são prestados, tendo em conta a percepção das necessidades da comunidade atendida, determinar a probabilidade de fontes de financiamento mais seguras. Elaborar propostas de acção e desenvolver os serviços e programas informáticos disponíveis, determinar os serviços e programas informáticos necessários, solicitar informação aos clientes para termos a percepção sobre as necessidades da comunidade atendida. Estabelecer as fontes de financiamento mais seguras, verificar se outras instituições (locais, regionais, etc.) poderiam estar interessadas em fomentar um serviço cooperativo, analisar a evolução das propostas de actuação iniciais baseadas nos resultados obtidos a partir das etapas anteriores e apresentar um plano de acção e assegurar a aprovação da direcção.

II. 2. 1. Recursos Humanos

No que respeita aos funcionários, a selecção de profissionais deverá ser feita atendendo ao interesse, à competência, à disponibilidade, aos conhecimentos informáticos e atitudes de comunicação interpessoal, será fundamental definir claramente as suas responsabilidades e as tarefas específicas (Chat, fóruns, comunidades), analisar o número de profissionais necessários, elaborar uma escala de acordo com as necessidades, definir os dias e o horário, ou seja o número de horas afectos a cada profissional. A distribuição de tarefas deverá ser adaptada às necessidades de informação e expectativas dos clientes e deverão ser ajustadas sempre que necessário e possível. Estabelecer quem proporcionará o apoio técnico necessário dentro da instituição ou entidade cooperante, decidir quais os profissionais responsáveis pelo controlo e cumprimento das restrições em uso, bem como assegurar o cumprimento das linhas de orientação do serviço de referência digital/virtual, é fundamental para o sucesso de um serviço de referência digital/virtual planificar a integração do "Serviço" nos procedimentos diários e no fluxo de trabalho e normalizar os procedimentos para que quando haja pessoal ausente, o serviço não seja colocado em causa. Estabelecer um plano de formação contínuo para orientar e desenvolver o perfil profissional.

II. 2. 2. Interface Gráfica

A Interface Gráfica deverá ser desenhada para permitir o acesso aos serviços e recursos existentes ao maior número de pessoas, independentemente da língua, da idade, dos conhecimentos técnicos, dos impedimentos físicos, ou seja ser coerente no seu todo. Estabelecer uma estrutura padrão e design, e aplicá-lo de forma coerente em todo o sítio/website, facultar a ligação aos serviços disponíveis em todas as páginas web. Disponibilizar o número de ícones e imagens necessários para orientar o cliente, evitar blocos de texto, caixas de texto, indicar claramente o nome da instituição e colocar uma hiperligação direccionada para a página principal da biblioteca. Em relação ao tipo de documentos que são proporcionados, o acesso ao mesmo documento deverá ser disponibilizado em vários formatos, tais como: PDF, HTML, XML, FLASH, PPT, DOC, FTP, ZIP, MP3/4, AVI e proporcionar o download das aplicações que permitem a descodificação dos documentos disponibilizados. Disponibilizar hiperligações para recursos on-line internos e externos tais como, catálogos on-line, colecções electrónicas, bases de dados, (revistas e actualizadas regularmente), FAQ's e para outros sítios/websites. Quanto ao formulário fornecer ajuda/informações para orientar o cliente no preenchimento do mesmo, ou seja, mostrar ao cliente que é importante preencher o maior número possível de campos incluir: vol., número, data e número de página, título e informação sobre o autor, existem campos de informação que se podem considerar essenciais, tais como, o "endereço", "contactos" e campos opcionais, tais como: nome, telefone, habilitações literárias, motivo da investigação, etc. Podemos criar campos no formulário para obtermos qualquer informação que seja necessária a fim de fornecer um serviço mais eficaz. É importante disponibilizar uma página com informação sobre a instituição e onde se define a totalidade dos serviços que são prestados aos clientes, e por quanto tempo os clientes podem esperar por uma resposta aos seus pedidos, como por exemplo: "todas as questões apresentadas a este serviço serão respondidas dentro de 3/5 dias úteis". Tornar omnipresente a ligação para informações sobre as políticas gerais de referência relativamente à não discriminação em função da idade, raça, género, preferência sexual, religião, estatuto social, status económico ou deficiência, etc. Identificar e fornecer os meios de comunicação/contacto com o pessoal da biblioteca através do serviço de chat, correio electrónico, formulário web, fax, correio postal, telefone, etc. Indicar claramente quem responde às perguntas e indicar qual o tipo de serviço que não irá realizar, por exemplo: "Devido a limitações de tempo, e que o volume das perguntas que recebemos, não podemos: enviar os materiais por fax, criar bibliografias, realizar investigação exaustiva, renovar materiais através deste serviço,

etç. Determinar também quanto tempo as transcrições e perguntas do chat serão arquivadas, e quem terá acesso a elas. Determinar se é necessário manter o anonimato relativamente a todas as informações pessoais e estabelecer um processo de manutenção das mesmas. Um excelente exemplo em relação à política de privacidade é o sítio/website da British Library.⁴⁶ "O objectivo desta declaração é informar todos os clientes deste sítio/website como é que as informações que são recolhidas sobre as visitas ao sítio/website são posteriormente utilizadas e divulgadas. Em geral, a maioria dos sítios/websites regista automaticamente informações sobre cada pedido que lhe foi enviado. Esta informação é guardada pelo sistema e serve para a produção de estatísticas de utilização. A síntese de estatísticas é extraída e os dados podem ser disponibilizadas publicamente, mas estas não incluem informações sobre os indivíduos, para que não possam ser identificados. Estes dados podem ser utilizados como parte das investigações de desvio de informações envolvendo o sítio/website.

II. 2. 3. Questões legais

É importante que os bibliotecários estejam familiarizados e sobretudo atentos a alguns aspectos legais importantes relacionados com a actual legislação sobre a divulgação da informação pública, quando isso afecta o âmbito dos serviços oferecidos e partilhar esta informação com os seus clientes. Os profissionais deverão ter conhecimento relativamente aos seguintes aspectos: referência digital/virtual e liberdade de Informação/cultura local, a políticas nacionais de informação, saber qual é o panorama político? Conhecer legislação sobre informação pública e Direitos de Autor, aspectos relacionados com a privacidade e confidencialidade, contratos de licença, e relações de cooperação.

II. 2. 4. Marketing

O Marketing foi ao longo do tempo aplicado em empresas. Só mais tarde existiu a necessidade de actividades de Marketing nas bibliotecas. Na wikipedia⁴⁷ o marketing é definido como: "comercialização, mas também realização. Engloba todo o conjunto de actividades de planeamento, concepção e concretização, que visam a satisfação das necessidades dos clientes, presentes e futuras, através de produtos/serviços existentes ou novos. O objectivo de qualquer biblioteca é intensificar uma melhoria contínua na oferta da informação aos clientes e promover uma boa estratégia de marketing de forma a

⁴⁶ <http://www.bl.uk/privacy.html>

⁴⁷ Marketing: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing>

alcançar uma permanente retenção do cliente, para que este seja incentivado a utilizar o serviço, Quando se entra num sítio/website, os 20-30 segundos iniciais são decisivos para se avaliar se uma página é interessante ou não. Na criação e no desenvolvimento de um sítio/website são essencialmente importantes os seguintes pontos: deve ser flexível para os clientes, as páginas devem demonstrar originalidade e relevância, as informações têm de ser atraentes à primeira vista, as páginas devem ter um design atraente e um bom sistema de navegação com informação específica. O Marketing identifica a necessidade e cria a oportunidade”. Para Kotler (1996), “o marketing é uma actividade que identifica as necessidades e desejos dos clientes de uma organização, determina qual o seu melhor alvo de mercado e os produtos, serviços e programas apropriados para servir esse mesmo mercado. Ou seja, qualquer organização que actue no mercado deve estar atenta às necessidades dos seus clientes reais e potenciais, ajustando-se a si e aos seus produtos em função dessas necessidades de modo a assegurar a sua satisfação”. Apresentam-se de seguida referência a alguns documentos sobre webmarketing que se encontram disponíveis na Internet: Virtual Reference Services: marketing guidelines⁴⁸; 10 tips for marketing Virtual Reference Services (VRS)⁴⁹; Marketing Virtual Reference with a business card⁵⁰; Marketing reference and information services in libraries: a staff competencies framework⁵¹. Em suma, deve identificar-se o público-alvo, fazer um resumo do projecto, dar um nome que reflita o projecto, fomentar a comunicação directa entre os profissionais e os patrocinadores, criar ligações estratégicas no sítio/website da biblioteca, e a sítios das entidades ou organismos cooperantes, entrar em contacto com os meios de comunicação social.

II. 2. 5. Avaliação

A avaliação segundo a CAF⁵² é “o acto de apreciar os resultados da acção, de forma a averiguar a sua relação com os objectivos fixados, os recursos consumidos e os impactos produzidos sobre a realidade, bem como examinar se os mesmos resultados poderiam ter sido obtidos a um menor custo”.

⁴⁸ <http://vrstrain.spl.org/fifth.htm>

⁴⁹ http://www.ssdesign.com/librarypr/download/odds_and_ends/marketing_vps.pdf
<http://www.ssdesign.com/librarypr/content/p070802a.shtml>
http://www.ssdesign.com/librarypr/download/odds_and_ends/marketing_vps.pdf

⁵⁰ <http://www.djibnet.com/photo/ksl/marketing-virtual-reference-with-a-business-card-2231196994.html>

<http://www.flickr.com/photos/joeydigits/2231196994/sizes/o/>

⁵¹ <http://archive.ifa.org/IV/ifa72/papers/118-Kaane-en.pdf>

⁵² CAF- Common Assessment Framework. Estrutura Comum de Avaliação.

Os estudos de satisfação de clientes implicam diversas actividades, tais como a construção de questionários e entrevistas directas, que podem analisar alguns aspectos do ambiente e da utilização de determinados produtos e serviços oferecidos, ou detectar outras necessidades do cliente. Uma avaliação de qualidade deve utilizar indicadores de desempenho. O objectivo principal desses indicadores é servir de ferramenta e são utilizados para avaliar/medir a qualidade ou eficácia/satisfação do cliente, com um dado produto ou serviço. O processo de avaliação segue as seguintes fases: Reconhecimento dos dados (estatísticos); Processamento dos dados (utilização de indicadores); Interpretação dos resultados e tomada de decisões.

A avaliação do Serviço de Referência tem como objectivo assegurar e monitorizar quantitativa e qualitativamente a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes; Melhorar continuamente o desempenho do serviço (em relação à organização e em relação aos clientes); Justificar, do ponto de vista administrativo, a existência do serviço. A avaliação do serviço de referência deve basear-se em medidas e indicadores de desempenho. A este respeito, as normas recomendadas são: Norma ISO11620:1998, “Library Performance Indicators” um dos métodos mais utilizados para avaliação, apresenta-nos um conjunto de 29 indicadores⁵³ de desempenho/rendimento; Norma ISO 11620:2003; Em 2003, foi publicada uma actualização da Norma ISO11620:1998 onde são definidos mais 5 indicadores de desempenho; Norma Portuguesa ISO 11620:2004 “Informação e Documentação – Indicadores de desempenho de bibliotecas” é uma versão portuguesa correspondente à Norma ISO 11620:1998, e foi preparada pela Comissão Técnica Portuguesa de Normalização CT 7 “Informação e Documentação”; Norma ISO 2789:1991, aferição dos produtos electrónicos de informação onde estão definidos quase todos os elementos que constituem o serviço da biblioteca; Norma ISO 2789:2003, em 2003, foi publicada uma actualização da Norma ISO 2789:1991; ISO/TR 20983:2003, indicadores de desempenho de bibliotecas e serviços electrónicos.

O serviço de referência pode ser avaliado pelas seguintes medidas:

- N° de perguntas recebidas (A)
- N° de perguntas respondidas (B)
- N° de respostas consideradas pertinentes pelos utilizadores (C)

⁵³Indicador: “Expressão (numérica, simbólica ou verbal empregada para caracterizar as actividades (eventos, objectos, pessoas), em termos quantitativos e qualitativos, com o objectivo de determinar o valor.” [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: <http://www.iso.ch/iso/en/prods-services/ISOstore/memberstores.html>.

E indicadores:

- $B : A \times 100\% = \% \text{ de perguntas respondidas}$
- $C : A \times 100\% = \% \text{ de respostas consideradas pertinentes pelos utilizadores}$

Para além destas normas também é possível consultar outros documentos via on-line: Assessing Quality in Digital Reference Services⁵⁴; Digital reference evaluation: assessing the past To plan for the future⁵⁵; Global Reference Network: Qualidade⁵⁶.

II. 2. 6. Cooperação

Uma biblioteca por si não tem meios, humanos, financeiros, nem técnicos para poder fornecer um serviço de referência com qualidade, por si só não consegue satisfazer a totalidade das necessidades de informação dos clientes. A utilização compartilhada dos recursos pode estabelecer-se por um acordo, informalmente, ou por um contrato que se pode realizar de forma local, nacional ou internacional. Os recursos compartilhados podem ser de colecções, informação bibliográfica, actividades de planificação, etc., existindo para isso uma interoperabilidade entre os sistemas que lhes permite partilhas de recursos e serviços. Esta solução aberta para consórcios e sistemas de bibliotecas pode abranger o tratamento documental, a constituição de colecções digitais e a referência remota. Um consórcio desta natureza de partilha de recursos, permitiria racionalizar custos, recursos humanos e tecnológicos.

No Capítulo que se segue, abordaremos profundamente e de forma esclarecedora, o trabalho realizado na Biblioteca do Tribunal de Contas.

CAPÍTULO III: O organismo/local do estágio

O Tribunal de Contas é o órgão de soberania que, no âmbito nacional, controla e avalia, de forma externa e independente, a regularidade, legalidade e qualidade da recolha e utilização dos fundos e valores públicos nacionais e comunitários, visando, através do controlo, garantir a melhor utilização possível desses recursos e assegurar, perante os cidadãos e os seus representantes, a transparência e responsabilidade da sua gestão. O Tribunal de Contas é, assim, de acordo com a Constituição, um órgão que faz parte da estrutura básica do Estado, ligado intrinsecamente à ideia de Estado de Direito

⁵⁴ <http://quartz.syr.edu/quality/>

⁵⁵ http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm

⁵⁶ <http://www.loc.gov/rr/digiref/digirefguidlines.html>

e Separação de Poderes, valores estruturantes do sistema político português. Cabendo à Assembleia da República as decisões fundamentais de priorização de objectivos, através da aprovação do Orçamento do Estado, cabendo ao Governo e a outros órgãos de governo autónomo e local a função de execução financeira, cabe ao Tribunal de Contas a função de fiscalizar e informar sobre essa execução.

III. 1. A Biblioteca/Centro de Documentação e Informação

A Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas integra o Departamento de Arquivo, Documentação e Informação. É um Departamento de apoio instrumental que tem por missão assegurar a organização e gestão do sistema integrado de Arquivos do Tribunal de Contas e Direcção-Geral e a organização e gestão da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação, disponibilizando os recursos documentais e de informação necessários ao desenvolvimento das actividades do Tribunal de Contas e respectiva Direcção-Geral.

O âmbito de competências da Biblioteca envolve:

- Promover e gerir a política de aquisição de documentação, que inclui ainda as acções de permuta e oferta de publicações do Tribunal de Contas;
- Assegurar o tratamento material e intelectual da documentação/informação nomeadamente (registo, carimbagem, cotagem, catalogação, classificação, indexação, introdução informática dos dados em base de dados, código de barras e digitalização de periódicos);
- Assegurar os serviços de atendimento (serviço de referência, serviço de leitura, serviço de empréstimo interno, serviço de empréstimo interbibliotecas, serviço de legislação e serviço de reprodução) e promover acções de difusão;
- Oferece os seus serviços aos funcionários da instituição (via Intranet, correio electrónico ou presencial) e permitir o acesso a todos os cidadãos que necessitem de consultar informação que não se encontra disponível noutras bibliotecas (via Internet, correio electrónico ou presencial).

A Biblioteca/CDI é de livre acesso e especializada nas áreas de: Finanças Públicas, Administração Pública, Direito Público, Economia e Gestão. Sendo uma biblioteca especializada, tem como principal objectivo conceder ao cliente (interno/externo) a informação relevante de que ele necessita num campo específico

de assunto. Os clientes que recorrem à Biblioteca/CDI do Tribunal de Contas são, a nível interno, funcionários a exercerem funções na Direcção Geral do Tribunal de Contas; a nível externo são o cidadão comum, os Funcionários da DGTC a exercerem funções em outros organismos, antigos Presidentes e Conselheiros do Tribunal de Contas e antigos funcionários da Direcção-Geral do Tribunal de Contas. São considerados também clientes externos, outras Bibliotecas e Centros de Documentação com os quais a biblioteca estabelece empréstimos interbibliotecas. O serviço de referência da Biblioteca do Tribunal de Contas oferece a todos os seus clientes:

- Serviço de referência, geral e especializada, com localização de documentação em bibliotecas nacionais e estrangeiras;
- Acolhimento personalizado através do qual transmitimos algumas orientações básicas e informações consideradas pertinentes de forma a viabilizar a utilização mais correcta e eficaz dos recursos existentes;
- Resposta a questões de informação breves e de carácter factual, efectuadas através dos telefones, por fax, via postal ou correio electrónico;
- Orientação e apoio especializados aos clientes na definição de estratégias de pesquisa, nomeadamente na recuperação de informação na Internet, na utilização da colecção de referência, na optimização da consulta do catálogo informatizado e das bases de dados em suporte óptico;
- Localização de fontes de informação relevantes para a instituição.

III. 2. Contextualização e objectivos

O estágio desenvolvido no ano lectivo de 2005/2006 teve como objectivo a elaboração de Indicadores quantitativos para o serviço de referência, adoptando para isso, como instrumento de medição da qualidade as normas ISO 11620:1998 - ISO 2789:1991 - ISO/TR 20983:2003, bem como a criação de alguns indicadores próprios. A metodologia adoptada para o anterior trabalho prático foi a quantitativa. O estágio foi dividido em duas fases distintas: a primeira, essencialmente orientada para o apoio ao cliente no desenvolvimento de estratégias de pesquisa e a respectiva recolha de novos dados no serviço de referência relativos aos sítios/websites e aos assuntos mais solicitados em pesquisas da Internet. A segunda fase e tendo como base os registos

manuais e o sistema informatizado procedeu-se à análise e ao tratamento dos dados e ao desenvolvimento de alguns indicadores para a área da referência entre os períodos de Janeiro a Abril de 2006. Posteriormente, no sentido de ir ao encontro das necessidades dos clientes, e percebendo a importância da Internet e Intranet como um meio de difusão da informação e cuja temática tem merecido um grau de conhecimento notório, pretendeu-se efectuar uma abordagem mais em consonância com as novas realidades relativamente à disponibilização da informação. Nesta perspectiva, surgiu a necessidade de realização de novos trabalhos dentro desta área que se tornaram de inegável relevância, permitindo-nos desta forma adaptar os serviços e os recursos de informação tradicionais para ambientes virtuais. Neste sentido, os novos trabalhos desenvolvidos no serviço de referência da Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas, respectivamente, nos anos de 2006, 2007 e 2009 resultaram na reestruturação da arquitectura/estrutura de divulgação da informação na Internet e na Intranet.

O Departamento de Arquivo, Documentação e Informação do Tribunal de Contas (DADI) ao ter como uma das suas missões a disponibilização de recursos documentais e de informação e competindo-lhe assegurar serviços de atendimento a clientes internos e externos, pode disponibilizar recursos informativos quer interna, quer externamente, à semelhança do que é feito por outras instituições superiores de controlo financeiro, instituições de ensino e de investigação. Conforme é publicamente reconhecido por todos, o Tribunal de Contas é detentor de um riquíssimo Arquivo Histórico que deve ser divulgado na Internet e Intranet. Assim sendo, o Arquivo e a Biblioteca disponibilizam, quer internamente, quer para o exterior à maioria dos clientes externos deste serviço, muitos estrangeiros, recursos informativos através da Internet, não existindo a necessidade de se dirigirem à Instituição ou de a contactarem pelos meios tradicionais para solicitarem informações que já são disponibilizadas via on-line. Deste modo, pretende-se fazer uma descrição dos passos fundamentais do processo que conduziu à elaboração da arquitectura/estrutura e a respectiva criação de páginas e a selecção e disponibilização de conteúdos para a Internet e Intranet respeitantes à Divisão da Biblioteca. O trabalho comportou três fases de actuação que são especificadas na tabela abaixo:

<p align="center">INTERNET (2007) INTRANET (2006 e 2009)</p>
<p>Fase A: Planeamento: diagnóstico da situação e definição de um plano estratégico de desenvolvimento do trabalho. Nesta fase inicial estabeleceu-se um conjunto de especificações técnicas e de orientações</p>

que originaram numa decisão quanto aos requisitos formais para a elaboração de proposta da nova reestruturação da informação na Internet e Intranet.
<ul style="list-style-type: none"> Definição do público-alvo do sítio/website da Biblioteca na Internet e Intranet. A concepção foi concebida e reestruturada tendo em conta o público-alvo; Conteúdos: Avaliação da informação temática mais relevante já existente e o nível de actualidade que era considerado adequado para a respectiva reestruturação, selecção da Informação temática mais relevante adaptada ao público-alvo especificado, validação da informação; Definição da arquitectura da informação: a usabilidade, o Layout (a escolha do tipo, fonte de letra e formatação deveriam mostrar consistência homogénea), e o interface gráfico (imagens fixas, imagens em movimento, gráficos, um design atractivo): <ul style="list-style-type: none"> Internet: obedece à estrutura já existente do sítio/website da instituição. Intranet: é possível proceder à livre criação autónoma da arquitectura das páginas e à selecção de imagens. Navegabilidade: proporcionar ao visitante das páginas a facilidade de navegação ao longo da informação, organização da informação para que se possa navegar de umas páginas para as outras de uma forma rápida e simples; Funcionalidade: identificação da potencialidade do sítio/website: <ul style="list-style-type: none"> Internet: A selecção da informação é feita pelos técnicos responsáveis/gestores da biblioteca, mas apenas os técnicos da informática responsáveis/gestores pela construção do sítio/website da instituição podem alterar e fazer a actualização permanente das respectivas páginas e sub-páginas, colocação de notícias etc. Intranet: Permite aos técnicos da biblioteca responsáveis/gestores pela criação/construção da mesma a alteração e actualização permanente das respectivas páginas e sub-páginas, colocação de notícias etc. Em relação aos visitantes, permissão de acesso a todas as páginas, possibilidade de fazerem download dos textos, poderem entrar em contacto com a Biblioteca via on-line: <ul style="list-style-type: none"> Internet: preenchimento de formulários para pedidos de empréstimo interbibliotecas e reprodução de documentos. Intranet: preenchimento de formulários para pedidos de informação, bem como o acesso a uma área reservada ao cliente através da colocação de Password.
<p>Fase B: Desenvolvimento: elaboração/construção da nova arquitectura/estrutura e apresentação de proposta.</p> <p>Com dados pré-definidos, procedeu-se à verificação, recolha e organização da informação já existente e o consequente seguimento com a elaboração de uma nova arquitectura/estrutura para apresentação da informação com a respectiva construção no programa Visio e apresentação definitiva de proposta.</p>
<p>Fase C: Implementação. aprovação de proposta, execução das tarefas e divulgação das novas páginas.</p> <p>Esta fase começou com a aprovação de proposta a nível superior, prosseguiu com a criação das páginas, a colocação dos conteúdos e a respectiva disponibilização da informação final:</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet: esteve a cargo do serviço de informática do Tribunal de Contas. Intranet: esteve a cargo dos técnicos da biblioteca responsáveis/gestores pela criação/construção do sítio/website. <p>Foram realizadas reuniões periódicas para monitorização da execução das tarefas.</p> <p>Esta última fase terminou com a disponibilização das novas páginas na Internet. Quanto à Intranet foi feita uma acção de divulgação das novas páginas a todos os funcionários através de um e-mail enviado pela Directora de Serviços.</p>

Tabela 12 – Fases de desenvolvimento do trabalho

(tabela da autora)

III. 3. Estrutura e conteúdos de informação na Internet

A estrutura de organização que foi apresentada teve como objectivo, por um lado, manter a informação que já existia na Internet relativa à Evolução Histórica do Tribunal de Contas e a caracterização das suas instituições (por ser uma informação que

é comum a todas as páginas da Internet das instituições congéneres do Tribunal de Contas), por outro lado, dar a conhecer a área funcional do Arquivo Histórico e da Biblioteca por ser aquela que interessa e suscita dúvidas a um público externo, evitando carregar com muita informação um sítio/website que é institucional e não exclusivo do departamento. O objectivo foi criar uma arquitectura/estrutura com páginas concisas e funcionais com uma linguagem acessível e que respondesse às principais questões, permitindo aos potenciais visitantes acederem rapidamente num só “clique” à informação que pretendem tornando a sua experiência o mais agradável possível. As propostas que foram apresentadas para as páginas do Arquivo e da Biblioteca pretenderam promover as actividades no Departamento que são desenvolvidas para um público externo que através da Internet tem um acesso mais fácil e rápido a essa informação.

Na página inicial do sítio/website da instituição e ao clicar em Biblioteca e Arquivo histórico⁵⁷, o visitante é direccionado para uma página comum ao departamento, onde é feita a apresentação do Departamento e se identifica de forma simples quem somos e o que fazemos, com a disponibilização dos horários, contactos e a referência a instituições com as quais mantemos relações institucionais. Em simultâneo no menu no canto superior do lado direito é possível aceder a outras páginas e sub-páginas e seleccionar a informação desejada. O sítio/website apresenta as diversas áreas de informação sub-divididas da seguinte forma:

PÁGINA INICIAL	
Apresentação do Departamento	
Área onde se caracteriza sucintamente a missão do Departamento, o acesso aos serviços que são prestados, os termos de uso, os contactos e a referência a instituições com as quais mantém relações institucionais. Em simultâneo no menu no canto superior do lado direito é possível aceder a outras sub-páginas e seleccionar: Arquivo Histórico, Biblioteca/CDI e Conheça a história do Arquivo e Documentação. Ao clicar em Biblioteca/CDI surge a página inicial de apresentação:	
Sub-página/as	
Apresentação da Biblioteca/CDI	
A primeira página é o espaço onde aparece toda a informação relativa à biblioteca e aos serviços que são prestados aos clientes. Nesta página e no canto superior do lado direito é possível seleccionar diversas áreas de informação tais como:	
Fundos documentais	<p>Acesso a uma sub-página com informação resumida sobre os Fundos documentais existentes na Biblioteca/CDI: Fundo BTC, Fundo de Referência, Fundo Doutor Águedo de Oliveira, Fundo de livro antigo e colecções de legislação. Esta sub-página tem ao longo do texto hiper-links redireccionados para outras sub-páginas com as respectivas informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conheça as obras do fundo do livro antigo ➤ Conheça as colecções de legislação
Pesquisa no catálogo	Acesso a uma única sub-página, com acesso directo ao PACWEB

⁵⁷ http://www.tcontas.pt/pt/apresenta/arquivo_biblioteca.shtm

	permitindo assim a pesquisa Bibliográfica On-line.
Regulamento	Acesso a uma única sub-página com o regulamenta de acesso à Biblioteca, nomeadamente no que diz respeito à consulta e utilização de documentos, requisição e utilização domiciliária, os prazos e, em especial os direitos e deveres dos clientes.
Serviços e acesso	Acesso a uma sub-página com informação resumida sobre os serviços prestados aos clientes externos: referência, leitura presencial, empréstimo interbibliotecas e reprodução de documentos, é possível aceder a outra sub-página com os respectivos formulários:
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formulário para empréstimo interbibliotecas ➤ Formulário para reprodução de documentos

Tabela 13 – Arquitectura/Estrutura de informação na Internet

(tabela da autora)

III. 4. Estrutura e conteúdos de informação na Intranet

Actualmente a Biblioteca/Centro de Documentação e Informação do Tribunal de Contas oferece a todos os seus clientes via Intranet serviços tradicionais e serviços electrónicos. Disponibiliza o catálogo on-line, o acesso a fontes digitalizadas dos seus fundos, bem como uma variedade de outros recursos adicionais. O principal público-alvo da biblioteca são os funcionários da própria instituição, que podem aceder directamente a partir dos seus postos de trabalho aos serviços e recursos disponibilizados pela biblioteca. O objectivo final é o de fornecer ao nosso público-alvo recursos informativos e o acesso simples e padronizado ao ambiente digital da biblioteca, de forma a cobrir todas as necessidades de informação. Hoje em dia, os clientes querem o livre e rápido acesso à informação relevante independentemente do tempo e lugar. Por esse motivo, teremos que adequar os nossos serviços de informação às necessidades dos nossos clientes. Nesse sentido, foi realizada uma primeira reestruturação da arquitectura do sítio/website da Divisão da Biblioteca/CDI em 2006, que consistiu essencialmente na migração da informação partilhada em rede para um novo ambiente de gestor de conteúdos (programa Sharepoint) na intranet, servindo como suporte à disponibilização da informação do DADI. A primeira reestruturação incidiu essencialmente na subdivisão das áreas e subáreas comuns a todo o Departamento, Biblioteca e Arquivo Histórico, tendo-se optado, por ter a informação comum do departamento toda reunida na mesma área. Assim sendo, directamente dependente da página/área principal do DADI foram consideradas as seguintes sub-áreas: **Área comum – domínio privado:** Biblioteca de documentos com ficheiros comuns à Biblioteca e ao Arquivo que são acedidos pelos links da respectiva área e que são carregados na área comum; **Área comum - domínio público:** Biblioteca de

documentos com ficheiros comuns à Biblioteca e ao Arquivo que são acedidos pelos links da respectiva área e que são carregados na área comum, subáreas acessíveis ao público dizem respeito ao atendimento e à divulgação de informação; **Biblioteca/CDI - domínio público:** Serviços/atendimento e divulgação de informação, conteúdos disponibilizados em diversas áreas e sub-áreas acessíveis ao público; **Biblioteca/CDI - domínio privado:** No chamado domínio privado onde o acesso é restrito, existem diversas subáreas; **Gestão documental e arquivo:** Serviços/atendimento e divulgação de informação, conteúdos disponibilizados em diversas áreas e sub-áreas acessíveis ao público.

A intranet sofreu uma nova reestruturação da estrutura para divulgação de informação inserida nos objectivos da Avaliação do Desempenho para 2009 de forma a podermos melhorar os serviços oferecidos. Uma melhoria qualitativa na oferta de serviços, tais como: recursos electrónicos especializados, em particular, o uso de bases de dados relevantes para as áreas específicas do Tribunal, cria condições favoráveis para a utilização por parte dos clientes dos meios electrónicos de informação especializada disponibilizados. Com esta reestruturação pretendeu-se dar um contributo no sentido de simplificar e privilegiar a comunicação com os outros serviços optando por uma linguagem mais amigável e acessível. No que toca à simplificação procurou-se diminuir o número de ligações entre conteúdos através de uma gestão mais eficaz da hierarquização da própria informação. A definição de áreas comuns de carregamento de ficheiros permite que nas diferentes subáreas exista um acesso mais fácil e directo aos documentos necessários para a execução das diversas actividades. A construção de cada subárea obedeceu a critérios que estão intimamente ligados com as características e capacidades do programa sharepoint, onde são uniformizados critérios em conformidade com as ferramentas disponibilizadas pelo gestor de conteúdos. Cada subárea tem “peças” definidas para colocação da respectiva informação. No que se refere aos **aspectos formais** a concepção e construção da arquitectura/estrutura foi desenhada para reforçar a melhoria na orientação do cliente no acesso on-line a recursos especializados. Além da própria informação institucional, a integração designadamente de bases de dados digitalizadas e do serviço de referência digital/virtual através de e-mail, a nova arquitectura/estrutura visa a utilização de catálogos on-line, bases de dados especializadas, ligações a portais especializados e e-revistas, ou seja, o estabelecimento

e implantação de informação especializada nas áreas específicas do Tribunal de Contas. No que diz respeito à **interface gráfica**:

- Na página inicial, no **Topo/Menu superior** foram colocadas fotos da Sala de leitura em **caixa fixa** (as fotos permanecem girando em rotação na horizontal).

- Na página inicial, no **Bloco de informação lateral direito (central)**, **caixa fixa** com os respectivos **hiper-links rotativos** (os links permanecem girando em rotação na vertical). Esta pequena área de informação está disponível durante o período de navegação a partir de qualquer ponto de pesquisa, ou seja, aparece permanente/visível em todas as páginas e sub-páginas. Tem o fundo e as letras em azul;

- **Separadores** para subdividir as **categorias** e as **sub-categorias**;

- **Aspecto visual:**

- ✓ **Separadores** que subdividem as diversas **categorias** e **sub-categorias**: Associação de uma **cor específica** a cada área temática; Colocação de **imagens** com movimento ou sem movimento relacionadas com os temas das respectivas **sub-categorias**.

- ✓ **Imagens**: colocadas à esquerda dos respectivos hiper-links, e não à direita como anteriormente estavam.

- ✓ **Páginas e sub-páginas com texto**: fundo branco

- Disponibilização de um **ícone** em todas as sub-páginas, para **sair/retroceder** à página inicial.

- **Formatos**: HTML, PDF, EXCEL, POWERPOINT e WORD

- **O tipo e tamanho de letra**: Verdana, tamanho 10 e 12

Os serviços prestados pela Biblioteca são altamente personalizados, vão ao encontro das necessidades de informação dos nossos clientes, mas para que os nossos clientes se sintam ainda mais apoiadas, os serviços oferecidos pela biblioteca terão ainda que ser mais completos. Nesta perspectiva, a responsabilidade da Biblioteca no fornecimento de recursos informativos tornou-se fundamental. Actualmente, a biblioteca fornece serviços de Informação à distância a partir da página da biblioteca na Intranet e envia regularmente um alerta via e-mail a informar sobre as “Novidades Bibliográficas”. Disponibiliza também um formulário electrónico para os pedidos de reprodução de Diário da República, Diário da Assembleia da República ou Jornal

Oficial das Comunidades Europeias, e ainda um formulário para sugestões de aquisições. Os dados dos formulários são enviados para os nossos serviços de atendimento que contactam o cliente, por correio electrónico ou telefone, quando têm uma resposta ou para o esclarecimento de qualquer dúvida. Isto torna o serviço convencional lentamente substituído a partir de serviços electrónicos. De forma a reforçar a actividade de referência digital/virtual, sugerimos, igualmente, a criação de um formulário para pedidos de informações, pesquisas bibliográficas, localização de informação em bases de dados externas, etc. Este formulário estaria disponível em **“Pergunte à Biblioteca”** e seria direccionado para o atendimento na sala de Leitura. Por motivos técnicos este formulário ainda não se encontra disponível. No que toca à página inicial, esta é, sem dúvida, a página mais importante, pois ela irá responder a duas perguntas que todo o cliente poderá fazer quando entra num sítio/website: "Onde estou?" e "Para que serve esse sítio/website?". Para que a página inicial cumpra a sua função é necessário fazer dela um ponto de entrada atractivo para todas as outras sub-páginas. A **página inicial/principal** está dividida em três áreas:

- **Topo/ Menu superior:** No topo superior da página foi colocada a foto da sala de leitura. Efeito rotativo.
- **Bloco de informação lateral:**
 - ✓ **Do lado lateral direito:** dando-lhe uma maior visibilidade foi colocada uma caixa fixa com links rotativos, com informação seleccionada relativamente às **“Novidades Bibliográficas”**, **“Notícias”**, **“este mês”** e outras informações relevantes. Futuramente terá o acesso a um formulário para pedidos de informação bibliográfica: **“Pergunte à Biblioteca”**.
- **Área central:** Colocação de separadores com hiper-links de ligação às diversas categorias. Fornece aos visitantes informação digital seleccionada e especializada com conteúdos organizados por áreas temáticas em acesso directo através da Internet, fornecendo o acesso a várias informações gerais e específicas. Esta área está sub-dividida em **12 categorias** distintas: **Apresentação, Biblioteca Digital, Fundos Documentais, Regulamento, Remessa de Obras, Área Privada, Pesquisa bibliográfica, Legislação, Fontes Externas, Saber +, Área do utilizador e Sugestões de Aquisições.**

Aspecto formal da Página inicial (anexos 9 a 11):

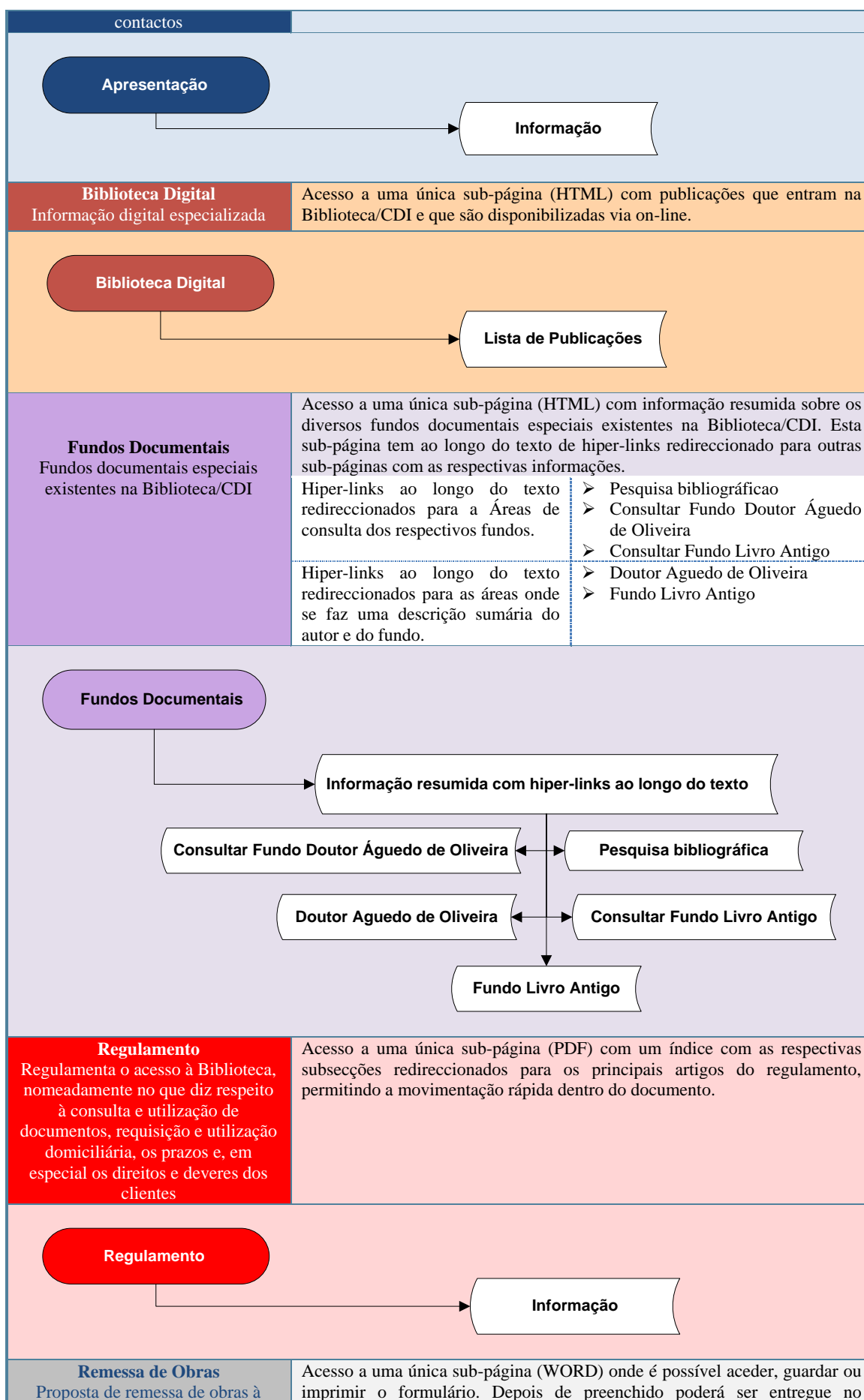


Figura – 1 Aspecto formal da página inicial da Intranet

(figura 1 da autora)

Além da página introdutória, o sítio/website da biblioteca disponibiliza outras sub-páginas com temas relevantes, ou seja alguns recursos adicionais para complementar a oferta. A missão do sítio/website é facilitar a busca rápida da informação, ou seja proporcionar uma perfeita integração, recuperação e acesso a recursos de informação. O desenvolvimento das páginas e sub-páginas (**anexos 22 a 69**) na Intranet teve como finalidade fornecer novas funcionalidades com conteúdos acessíveis. A combinação de portais especializados e de bases de dados é uma mais-valia para os nossos clientes. A pesquisa da informação deverá mostrar-se eficaz, principalmente quando se trata de um sítio/website com muito conteúdo, pois muitos clientes não estarão predispostos a encontrar a informação que procuram clicando em links e mais links. Por esse motivo, as sub-páginas foram desenvolvidas para serem uma ferramenta simples e de fácil utilização durante a navegação. Em relação aos conteúdos, a lista de ofertas para cada sub-categoria pode variar consoante o assunto. Os principais temas encontram-se sub-divididos em diversas sub-categorias e sub-áreas. A disposição da informação ficou estruturada da seguinte forma:

PÁGINA INICIAL CATEGORIAS	Sub-página/as
Apresentação Área onde se caracteriza sucintamente a missão da Biblioteca, os procedimentos para acesso aos serviços que são prestados, os termos de uso e os	Acesso a uma única sub-página (HTML) com as respectivas informações sobre a própria Biblioteca: ➤ Missão ➤ História ➤ Equipa, contactos ➤ Horário de atendimento



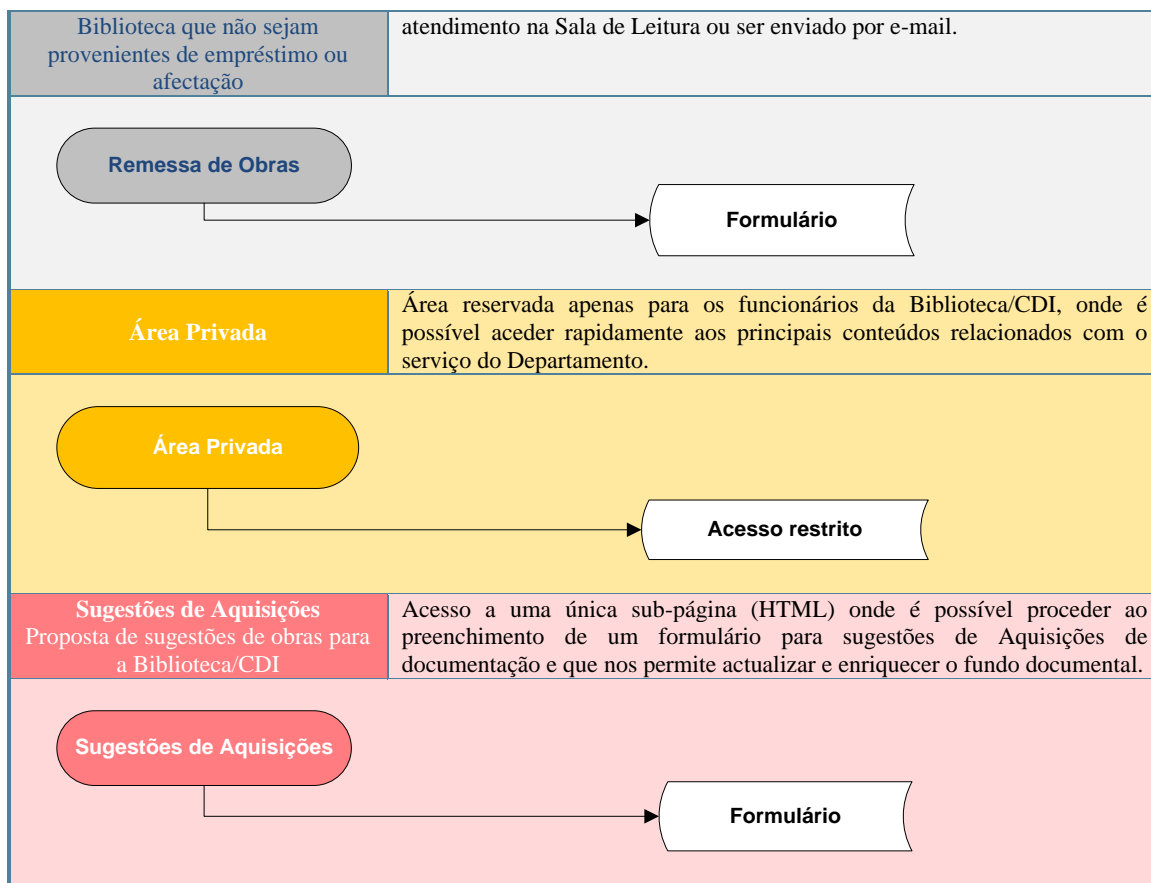
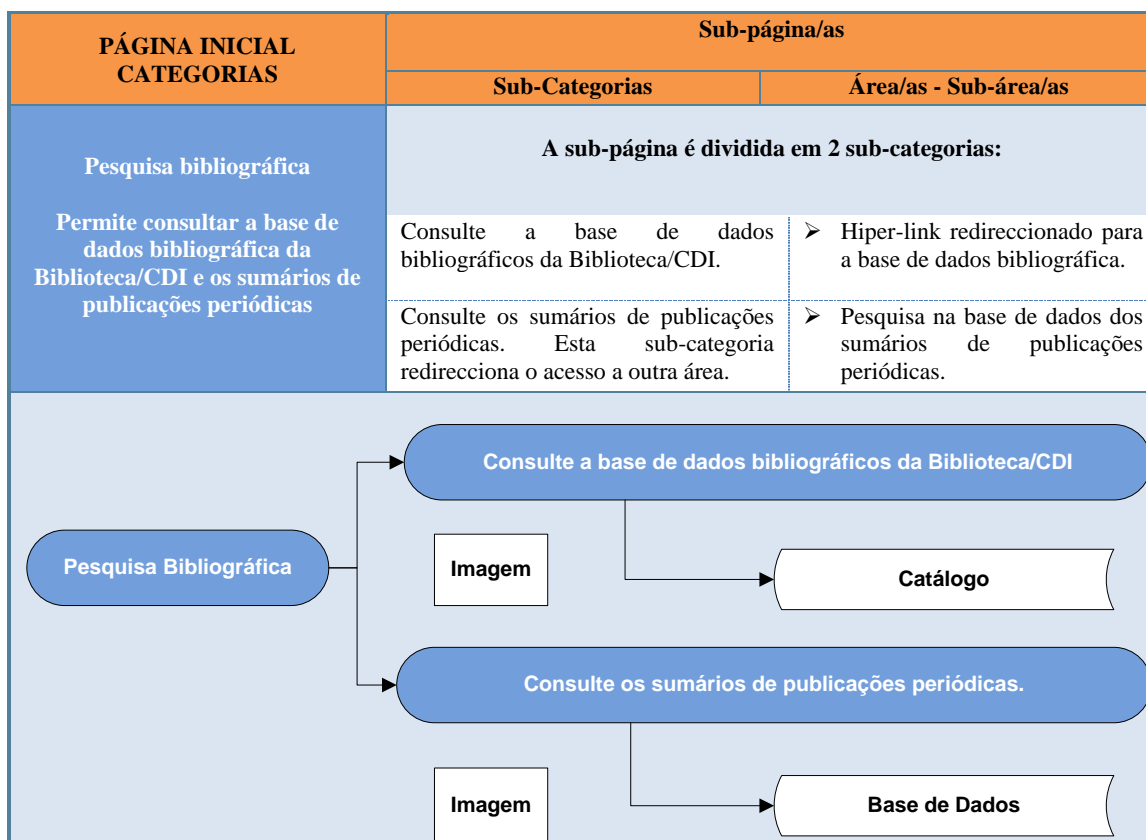
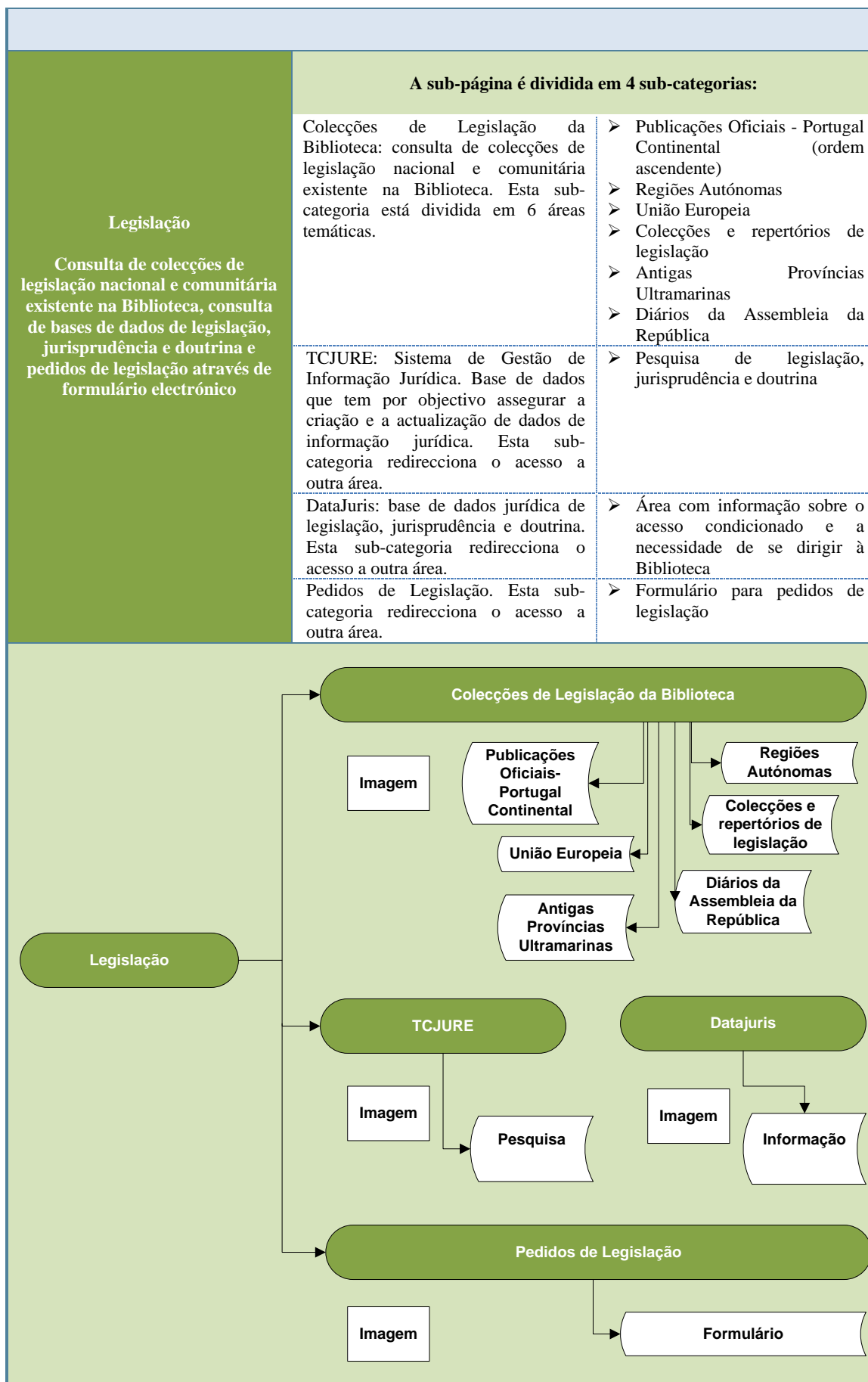


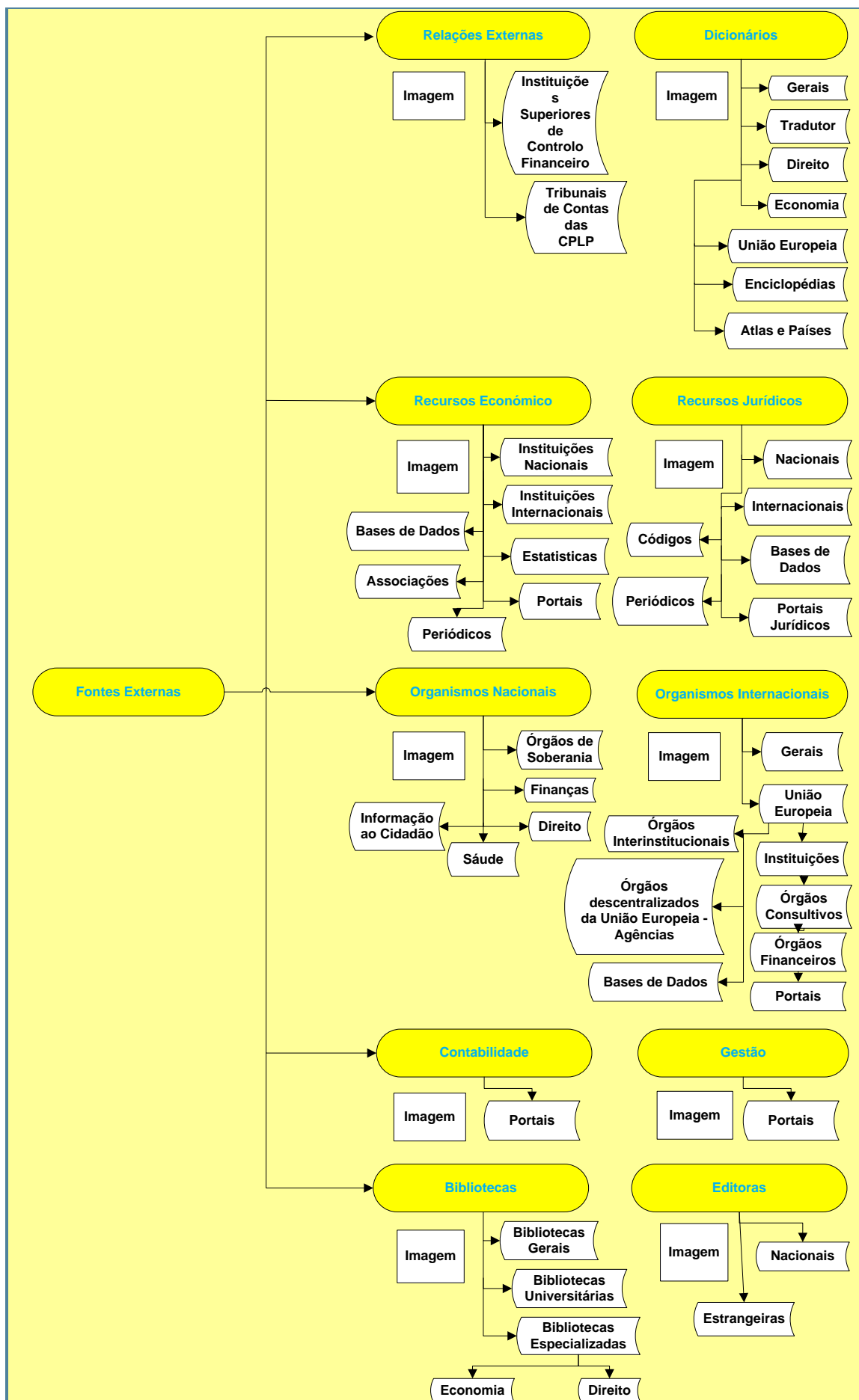
Tabela 14 – Arquitectura/Estrutura de Informação na Intranet

(tabela da autora)





<p>Fontes Externas</p> <p>Acesso a recursos informativos especializados, relevantes para as áreas específicas do Tribunal</p>	A sub-página é dividida em 10 sub-categorias	
	Relações Externas: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 2 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instituições Superiores de Controlo Financeiro ➤ Tribunais de Contas das CPLP
	Dicionários: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 7 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerais ➤ Tradutor ➤ Direito ➤ Economia ➤ União Europeia ➤ Enciclopédias ➤ Atlas e Países
	Recursos económicos: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 7 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instituições Nacionais ➤ Instituições Internacionais ➤ Bases de dados ➤ Estatísticas ➤ Portais ➤ Associações ➤ Periódicos
	Recursos Jurídicos: Acesso a diversos recursos jurídicos externos. Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 6 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nacionais ➤ Internacionais ➤ Bases de Dados ➤ Portais Jurídicos ➤ Códigos ➤ Periódicos
	Organismos Nacionais: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 5 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órgãos de Soberania ➤ Finanças ➤ Direito ➤ Saúde ➤ Informação ao Cidadão
	Organismos Internacionais: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 2 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerais ➤ União Europeia: Esta área redirecciona para 7 sub-áreas temáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instituições ✓ Órgãos Consultivos ✓ Órgãos Financeiros ✓ Órgãos Interinstitucionais ✓ Órgãos descentralizados da União Europeia - Agências ✓ Bases de Dados ✓ Portais
	Contabilidade: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a uma única área temática.	➤ Contabilidade
	Gestão: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a uma única área temática.	➤ Gestão
	Bibliotecas: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 3 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bibliotecas Gerais ➤ Bibliotecas Universitárias ➤ Bibliotecas Especializadas: Esta área redirecciona o acesso a 2 sub-áreas temáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Economia ✓ Direito
	Editoras: Esta sub-categoria redirecciona o acesso a 2 áreas temáticas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nacionais ➤ Estrangeiras



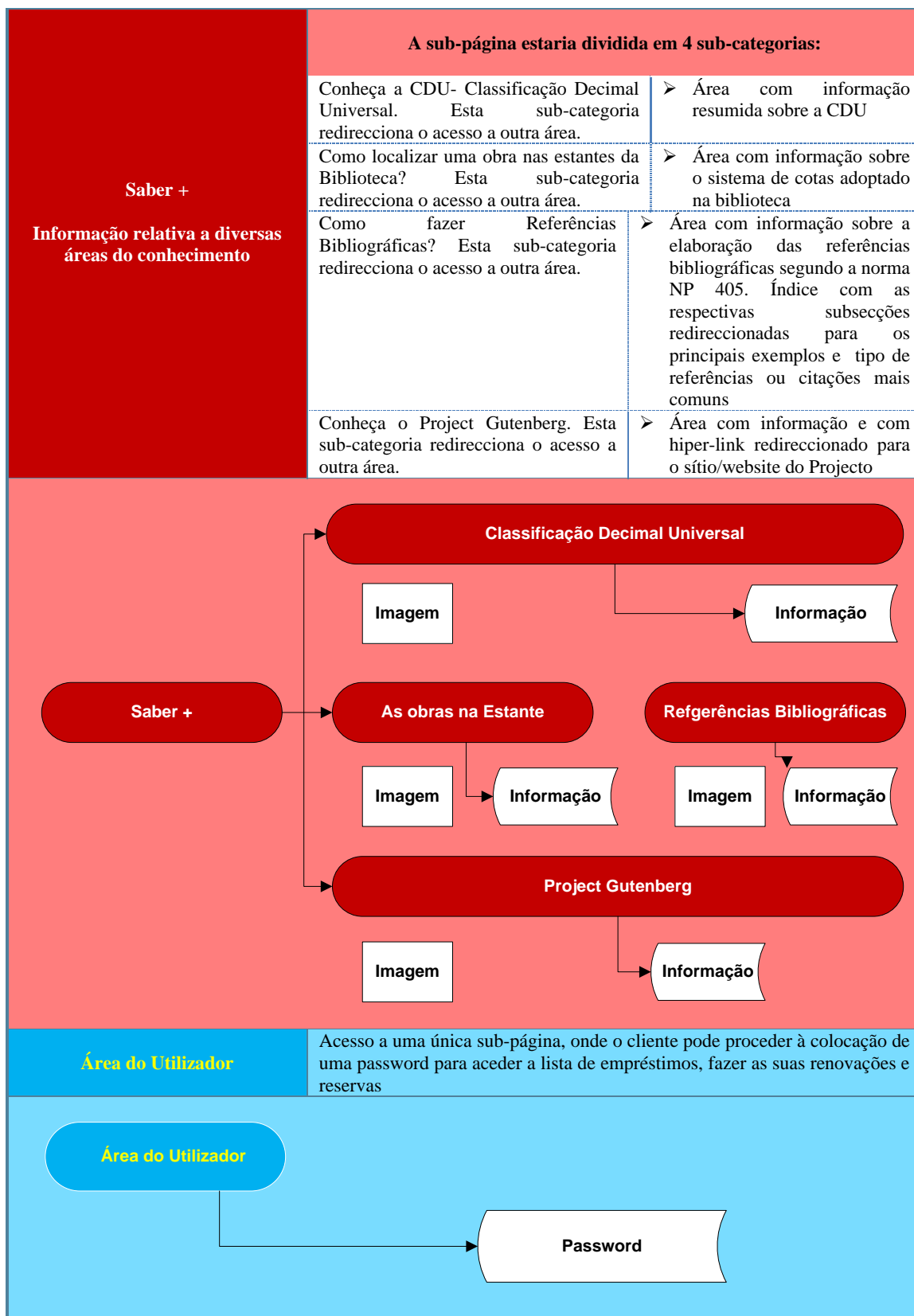


Tabela 15 – Arquitectura/Estrutura de Informação na Intranet

(tabela da autora)

CONCLUSÃO

No final deste trabalho, pode concluir-se que os objectivos, na sua globalidade, foram cumpridos.

A investigação exposta nos dois primeiros capítulos sobre a temática do serviço de referência permitiu concluir que as bibliotecas se encontram numa posição única e de referência num cenário global muito competitivo e em constantes mudanças, nomeadamente no que diz respeito à forma como a informação é apresentada ao cidadão. Na verdade, face à importância que as novas tecnologias de informação e de comunicação assumem actualmente, as bibliotecas são obrigadas a mudar os seus procedimentos, a evoluir na sua forma de actuar e a saber antecipar o futuro, sob pena de perda de eficiência e eficácia. Nesta perspectiva, é extremamente importante que não subestimem o potencial da Internet e as oportunidades digitais e desenvolvam soluções inovadoras de forma a apresentar uma imagem distinta das restantes ofertas da rede digital.

No que diz respeito ao último capítulo, a concretização dos objectivos foi plenamente alcançada, em especial no que se refere à reestruturação da arquitectura de divulgação da informação, permitindo retirar algumas conclusões sobre a importância da criação do novo *sítio web* na Internet e Intranet. A aplicação das tecnologias da informação à criação de espaços virtuais no serviço de referência da Biblioteca do Tribunal de Contas veio proporcionar mudanças significativas nas suas actividades, mais concretamente na renovação de processos organizacionais, a nível da selecção, validação, organização, armazenamento digital e difusão de informação, bem como na própria pesquisa. Veio ainda garantir a criação de novos produtos ou recursos informativos que contribuíram positivamente para a colaboração e promoção dos serviços, resultando daí uma melhoria significativa não só no trabalho técnico, mas também na dinâmica interacção/relacionamento não presencial com os clientes e na própria prestação dos serviços, ou seja no atendimento.

O trabalho desenvolvido até ao momento, em torno do *website*, passará futuramente pela avaliação. Torna-se, assim, importante avaliar não só a sua actual usabilidade, mas também a organização, a representação da informação e os serviços disponibilizados. O feedback dos clientes deverá permitir à biblioteca definir uma orientação estratégica futura, de forma a garantir produtos e serviços de excelência, tendo sempre como finalidade o foco no cliente e a satisfação das suas reais

necessidades de informação. De facto, para obtermos sucesso no futuro é essencial trabalhar o presente.

Justifica-se assim a necessidade de reflectir sobre os seguintes aspectos: Como é que podemos e queremos atrair mais clientes? O que é que não oferecemos? Quais os novos serviços que pretendemos oferecer? Sozinhos ou em cooperação? Quais são os nossos concorrentes? Possuímos as competências necessárias? Por último, é de se salientar, que este trabalho tem continuidade de forma a acompanhar o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação. A possibilidade de novas ofertas é um pouco imprevisível. Será difícil descrever a diversidade de produtos informativos e serviços que podemos disponibilizar. Nesse sentido, e com base no comportamento informacional dos nossos clientes, haverá que melhorar a arquitectura/estrutura da informação através da introdução de novas aplicações *web* do programa *Sharepoint*, designadamente ferramentas para a gestão dos conteúdos, permitindo a criação de novas áreas e sub-áreas de informação com novos produtos e serviços informativos impulsionando assim, as visitas de clientes e potenciais clientes.

Em termos gerais, considero positiva esta experiência porque me permitiu a possibilidade de uma aprendizagem profunda e uma familiarização com as Tecnologias da Informação e da Comunicação. No futuro, espero poder aprofundar os meus conhecimentos e competências para lidar com novos suportes de informação. De facto, todos os processos organizacionais e a criação de novos produtos digitais exigem serviços de qualidade. Assim sendo, estarei preparada para aprender e enfrentar os novos desafios que irão surgir dia após dia.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia Citada

Monografias:

1. **ANSI Z39** - American National Standard for Library and Information Statistics, 1983
2. BOPP, R.E.; SMITH, L.C. – **Reference and information services: an introduction. 3rd ed.** Englewood, Co: Libraries Unlimited, 2001
3. CALENGE, Bertrand – **Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.** Paris: Ed. du Cercle de la Librairie, 1999.
4. GROGAN, Denis J. - **A prática do serviço de referência.** Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
5. KATZ, W. – **Introduction to reference work.** 8th ed. New York: McGraw-Hill, 2002
6. KLUGKIST, Alex C. - **Virtual and Non-Virtual Realities: the changing roles of libraries and librarians.** Learned publishing, 2001
7. KOTLER, Philip; ANDREASEN, Alan R. – **Strategic marketing for nonprofit organizations.** 5ª ed. Nova Jersey: Prentice Hall, 1996. ISBN 0-13-232547-0
8. LOPEZ YEPES, JOSÉ. - **Diccionario Enciclopedico de Ciências de la Documentacion.** Editorial Sintesis, [2004]. ISBN: 84-9756-258-5; 84-9756-258-6
9. **NORMA ISO 11620:1998, International Organization for Standardization - Information and Documentation: Library performance indicators.** Genève: ISO, 1998. [4], 60 p.
10. **NORMA ISO 11620:2003, International Organization for Standardization - Information and Documentation Library performance indicators for libraries: amendment 1: additional performance indicators for libraries.** Genève: ISO, 2003.
11. **NORMA ISO 11620:2004, International Organization for Standardization - Informação e Documentação: Indicadores de desempenho de bibliotecas.** Lisboa: IPQ, 2005
12. **NORMA ISO 2789:1991, International Organization for Standardization - Information and documentation: international library**

statistics. Third edition. Genève: International Organization for Standardization, 2003

13. Norma ISO 2789:2003. International Organization for Standardization - Information and documentation: International Library statistics. Genève: ISO, 2003.

14. NORMA ISO/TR 20983:2003, International Organization for Standardization - performance indicators for electronic library. Genève : International Organization for Standardization, 2003

15. PINTO, Sandra Marques. - O Papel do Bibliotecário na Gestão e Desenvolvimento de Coleções Digitais: Novos Procedimentos, Novas Competências no Ambiente Digital. Lisboa: ISCTE, 2004

16. PORTUGAL. Direcção-Geral da Administração Pública - Estrutura comum de avaliação: CAF: melhorar as organizações públicas através da auto-avaliação. Lisboa: DGAP, 2003. ISBN 972-9120-61-7

Publicações Periódicas/Revistas:

1. MERLO VEGA, José António & SORLI ROJO, Ángela. -Pregunte a un bibliotecario: servicios en línea. Revista española de documentación científica. Vol. 26, nº. 1 (Enero. – Marzo. 2003)

2. MERLO VEGA, José António; SORLI ROJO, Ángela. - Directorios de fuentes de información y referencia en Internet. Revista española de documentación científica. Vol. 22, nº. 3 (Jul. - Set. 1999)

3. OCHÔA, Paula. - A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise. Liberpolis : revista das bibliotecas públicas. Nº. 2 (1999)

4. ROLLÁN MALMIERCA, Agustina. - El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios. Nº. 51 (Jun.1998); P.12-13

Endereços electrónicos:

1. ALA/RUSA. Guidelines for Implementing and Maintaning Virtual Reference Services. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>

2. ALA/RUSA. REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION. **ALA Standards and guidelines behavioral performance, information competency, and other reference guidelines.** [Versão electrónica]. 1994. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/index.cfm>

3. ASK A LIBRARIAN. - **An online reference service. The Internet Public Library.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ipl.org/> [http://www.ipl.org.ar/ref/QUE/PF/fairytales.html](http://www.ipl.org/ar/ref/QUE/PF/fairytales.html)

4. ASK A LIBRARIAN. **Florida's Virtual Reference Service.** [Versão electrónica]. OCLC. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.askalibrarian.org/>

5. ASK AN EXPERT SOURCES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: http://www.cln.org/int_expert.html

6. ASK AN EXPERT. GOOGLE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL:

http://www.google.com/Top/Reference/Ask_an_Expert/

7. ASK AN EXPERT. LIBRARIES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL:

http://www.dmoz.org/Reference/Ask_an_Expert/Libraries/

8. ASK AN EXPERT. LIBRARY SPOT. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.libraryspot.com/askanexpert.htm>

9. ASK ERIC. - **The Educator's Reference Desk.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://ericir.syr.edu/>

10. ASKANEXPERT - YAHOO. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

http://dir.yahoo.com/reference/ask_an_expert/

11. ASKANYTHING. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.askanything.com/
12. BUDAPEST OPEN ACCESS INITIATIVE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.soros.org/openaccess/read.shtml>
13. CAF- Common Assessment Framework. Estrutura Comum de Avaliação. Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.caf.dgaep.gov.pt/>
14. DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS DO HOMEM (1948), <http://www.un.org/Overview/rights.html>
15. DIGITAL LIBRARY FEDERATION. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.diglib.org/pubs/news01/OoD.htm>
16. DIGITAL LIBRARY PROJECT RESEARCH PROPOSAL. [Versão electrónica]. **University of Michigan Digital Library Project** . [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.si.umich.edu/UMDL/> e <http://www.si.umich.edu/UMDL/otherdiglib.html> e <http://www.si.umich.edu/UMDL/umdlrpt/ann-rep-96.html>
17. **Direitos de autor e direitos conexos**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.spautores.pt/>
18. **DLF - Digital Library Federation**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.diglib.org/dlfhomepage.htm> e <http://www.diglib.org/>
19. Draft, Rough. - Digital Reference Service Guidelines: An Introduction. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.loc.gov/rr/digiref/digirefguidlines.html>
20. **Euro-referencial ID**. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://files.incite.pt/worddoc/EuroReferencial_P.pdf

21. IFLA - **Digital reference guidelines: international federation of library associations.** [Versão electrónica]. 2002. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

22. IFLA - **Digital Reference Standards Project.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm> - <http://www.ifla.org/en/node/1776>

23. IFLA - **Directrizes Biblioteca Pública.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>

24. IFLA - INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.ifla.org/>

25. IFLA - **Linhas orientadoras dos serviços de bibliotecas para jovens.** [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.dglb.pt/sites/DGLB/Português/bibliotecasPublicas/documentacaoBibliotecas/Documents/1999_Directrizes_Servicos_Bibliotecas_Para_Jovens.pdf

26. IFLA – **Manifestos.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.ifla.org/V/cdoc/policies.htm> e http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/index_manifestos.html e Internet - <http://www.ifla.org/III/misc/im-pt.htm>

27. IFLA - **Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

28. IFLA - **Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>

29. IFLA - **Statement on Open Access to Scholarly Literature and Research Documentation.** [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://archive.ifla.org/V/cdoc/open-access04.html>

30. IFLA - **Statistics and Evaluation Section.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ifla.org/VII/s22/statlinks-related.htm>

31. IFLA - The role of Public Libraries in lifelong learning - a Project under the section of Public Libraries. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/rolepublib.htm>

32. IFLA - WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74th IFLA General Conference and Council. - Libraries without borders: Navigating towards global understanding. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/> e <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/call-papers-en.htm> e <http://www.ifla.org/en/annual-conference> e <http://www.youtube.com/watch?v=3WQU8Uqy5c8> e <http://www.flickr.com/photos/jimrettig/2773344518/>

33. IFLA - Conselho e a Conferência Geral. [Versão electrónica]. 2001.[Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em:

<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98e.pdf><

34. IFLA. - Digital reference guidelines. [Versão electrónica]. 2004. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

35. IFLA. - Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

36. IFLA/FAIFE. - Statement on Libraries and Intellectual Freedom. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/V/press/pr990326.htm>

37. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – Guidelines for library services. 3d Edition. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-92.pdf>

38. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.ifla.org/>

39. KASOWITZ A.; BENNETT. B; LANKES, RD - **Quality standards for digital reference consortia**. [Versão electrónica]. Reference & User Services Quarterly, 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/qualitystandardsfordigitalreferenceconsortia.pdf>
40. KERR, George D. (2000, p. 17) – **Fidelizar Clientes en la Biblioteca Pública**, [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: Barcelona: Fundación Bertelsmann: <http://www.fundacionbertelsmann.es>
41. LIBRARYLAWBLOG. [Versão electrónica]. OCLC. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://blog.librarylaw.com/librarylaw/virtual_reference/
42. LIBRARYTHING. - **Virtual reference best practices : tailoring services to your library**. [Versão electrónica]. OCLC. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://br.librarything.com/work/7663220>
43. LIVEREF. - [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://cgi.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>
44. MERLO VEGA, José Antonio. – Artículos: Documentos en acceso abierto. . [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/index.htm>
45. MERLO VEGA, José Antonio. - El servicio bibliotecario de referencia. [Versão electrónica]. **Anales de documentación**. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2471/2461> e <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63500307&iCveNum=4305>
46. MERLO VEGA, José Antonio. - Referencia digital y servicios electrónicos de información. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion>
47. MERLO VEGA, José Antonio. - Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/anabad2004.pdf>

48. MERLO VEGA, José António; SORLI ROJO, Ângela. - Weblogs: un recurso para los profesionales de la información. [Versão electrónica]. **Revista española de documentación científica**. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/weblogs.htm>

49. MERLO VEGA, José António; SORLI ROJO, Ângela. - Bases de datos y recursos en Internet de tesis doctorales. [Versão electrónica]. **Revista española de documentación científica**. 2002. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/tesis.htm>

50. MERLO VEGA, José António; SORLI ROJO, Ângela. - Directorios de editoriales en internet. [Versão electrónica]. **Revista española de documentación científica**. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/edito.htm>

51. MY VIRTUAL REFERENCE DESK. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.refdesk.com>

52. OAISTER-OCLC: DIGITAL COLLECTION SERVICES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: www.oaister.org e <http://www.joeant.com/DIR/info/get/578/112115>

53. OPEN ARCHIVES INITIATIVE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.openarchives.org/>

54. PINTO, L. G., OCHÔA, P., coord. – **A imagem das competências dos profissionais de informação documentação: relatório. Observatório da Profissão de Informação-Documentação**. [Versão electrónica]. 2006. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://files.incite.pt/RelatorioOP-ID.pdf>

55. QUESTION POINT. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.questionpoint.org/>

56. QUESTIONPOINT. - **Diretrizes**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

http://www.questionpoint.org/ordering/cooperative_guidelines_247rev3.htm e
http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/gs_patrons.html
e <http://www.questionpoint.org/policies/memberguidelines.html>

57. QUESTIONPOINT. - **Global Reference Network Member Guidelines**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.questionpoint.org/policies/memborguidelines.html>
58. REFERÊNCIA DIGITAL / Cooperação. - **Virtual Reference Desk**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.vrd.org
59. REVISION OF IFLA'S GUIDELINES FOR PUBLIC LIBRARIES, **Chapter 6 – The Management and Marketing of Public Libraries. IFLA**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm#4>
60. SOCIAL ASPECTS OF DIGITAL LIBRARIES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://is.gseis.ucla.edu/research/dl/UCLA_DL_Report.html#human
61. SORLI ROJO, Ângela & MERLO VEGA, José António. - Weblogs: un recurso para los profesionales de la información. **Revista española de documentación científica**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/weblogs.htm>
62. SORLI ROJO, Ângela & MERLO VEGA, José António. - Bases de datos y recursos en Internet de tesis doctorales. **Revista española de documentación científica**. [Versão electrónica]. 2002. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/tesis.htm>
63. SORLI ROJO, Ângela & MERLO VEGA, José António. Directorios de editoriales en internet. **Revista española de documentación científica**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/edito.htm>
64. TALAVERA IBARRA, Ana María. - El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. **Biblios**. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=16100301> e <http://www.bibliosperu.com/sitio.shtml?apc=Aae1-&x=320>
65. UCLA DIGITAL REFERENCE GUIDELINES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://staff.library.ucla.edu/digref/guidelines.htm#scope>

66. UNIVERSITY OF FLORIDA. - **Chat communication tips**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.gandanj.org/description/chat.pdf>
67. VIRTUAL CHAT REFERENCE SERVICE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.slais.ubc.ca/COURSES/libr500/01-02-wt2/www/D_Levy/notes.htm
68. VIRTUAL REFERENCE SHELF. – LIBRARY OF CONGRESS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html>
69. VIRTUAL REFERENCE COLLECTION. Versão electrónica]. OCLC. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://libguides.mit.edu/virtualref>
70. VIRTUAL REFERENCE LIBRARY. Versão electrónica]. Ontario. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.virtualreferencelibrary.ca/>
71. VIRTUAL REFERENCE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://librarysupportstaff.com/liverefpag.html>
72. VIRTUAL REFERENCE. LISWIKI. Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://liswiki.org/wiki/Virtual_reference
73. VRD – THE VIRTUAL REFERENCE DESK. - **Facetas de Qualidade de Serviços de Referência Digital**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> e <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>
74. VRD – **THE VIRTUAL REFERENCE DESK**. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.vrd.org
75. VRD - **THE VIRTUAL REFERENCE DESK**. Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.virtualref.com/>
76. VRD – **THE VIRTUAL REFERENCE**. Versão electrónica]. OCLC. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.oclc.org/americalatina/pt/support/documentation/ezproxy/usr/vr.htm>

77. VRD. - **Virtual reference desk**. Syracuse: Information Institute of Syracuse. **The AskA Consortium**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://vrd.org/>

78. WASHINGTON RESEARCH LIBRARIES. - **Guidelines for washington research libraries consortium virtual reference librarians**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.wrlc.org/virtualref/vrguidelines.html

79. WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS - **74th ifla General Conference and Council** Quebec - Canadá, 10 a 14 de Agosto de 2008. - Tema central: Bibliotecas sem fronteiras: navegando através de uma compreensão global. Informações adicionais. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm

Bibliografia consultada

Monografias:

1. ACADEMIA DAS CIÊNCIAS DE LISBOA. - **Dicionário da língua portuguesa contemporânea**. [Lisboa]: Academia de Ciências: Verbo, 2001

2. ANDRADE, Ana - **Técnicas de benchmarking**. Lisboa: Tribunal de Contas, 2002. 1 Doss. f. soltas (pag. var)

3. BARROSO, João. - **Da gestão por objectivos, aos objectivos da gestão: o caso das escolas públicas**. In: **Forum 2000 renovar a administração: Gestão por objectivos na administração pública**. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 1998

4. BENDELL, Tony; BOULTER, Louise; KELLY, John - **Benchmarking para uma vantagem competitiva**. Mem Martins: CETOP, D.L. 1996. ISBN 972-641-369-9

5. CHIAVENATO, Idalberto - **Gestão das pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. ISBN 85-352-0427-X

6. CHIAVENATO, Idalberto - **Introdução à teoria geral da administração**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999. ISBN 85-352-0426-1

7. CHIAVENATO, Idalberto - **Teoria geral da administração**. - 5ª ed. São Paulo: Makron Books, 1997-1998. ISBN 85-346-0742-7, ISBN 85-346-0735-4
8. **Comportamento organizacional e gestão**. Lisboa: ISPA, [1994]. ISSN 0872-9662
9. CREECH, Bill - **Os cinco pilares do TQM: como fazer que a gestão pela qualidade total trabalhe para si** - 1ª ed. Lisboa: Dom Quixote, 1997. ISBN 972-20-1426-9
10. DU MOUTCEL, Henri Tézenas - **Dicionário de gestão**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1972. 301 p.
11. **FÓRUM 2000 - renovar a administração: A gestão da produtividade na administração pública**. Lisboa: ISCSP, 1999. ISBN 972-9229-65-1
12. GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamin – **O inquérito: teoria e prática**. Oeiras: Celta, 1992. ISBN 972-8027-01-X.
13. GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard ; MCKEE, Annie - **Os novos líderes : a inteligência emocional nas organizações**. 2ª ed. Lisboa: Gradiva, 2003. ISBN 972-662-864-4
14. LESSARD-HÉBERT, Michelle - **Investigação qualitativa: fundamentos e práticas**. Tít. orig.: Recherche Qualitative. Lisboa Inst. Piaget, 1994. ISBN 972-9295-75-1
15. MAGALHÃES, Rodrigo - **Fundamentos da gestão do conhecimento organizacional**. Lisboa: Sílabo, 2005. ISBN 972-618-390-1
16. MALATO, Maria Manuel - **O papel da entrevista da referência na formação dos utilizadores**. In **Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**, 5. Multiculturalismo : comunicações. Lisboa: BAD, 1994
17. MORAIS, Armando de - **Dicionário de inglês-português**. Porto: Porto Editora, 1994. ISBN 972-0-05020-9
18. OCHÔA, Paula; Pinto, Leonor Gaspar - **Estratégias de gestão baseada em evidências: investigação e prática em serviços de informação**. INCITE: Associação Portuguesa para a Gestão da Informação, ano?
19. OCHÔA, Paula – **A Promoção da Gestão da Qualidade em Bibliotecas Portuguesas: quadro de análise dos processos de inovação**. In **PORTUGAL. Ministério da Educação - Gestão da qualidade na Administração pública: contributos do centro de documentação**. Lisboa: M.E., 2000

20. PAIXÃO, Judite Cavaleiro; CARDOSO, Cristina – O espaço da biblioteca/CDI da Direcção-Geral do Tribunal de Contas na Intranet. Lisboa: Tribunal de Contas, 2001.

21. PAIXÃO, Judite Cavaleiro; CARDOSO, Cristina – O processo de aquisição de documentação em bibliotecas: algumas reflexões. Lisboa: Tribunal de Contas, 2001.

22. PINTO, Leonor Gaspar - Medição do desempenho e gestão da qualidade em bibliotecas públicas : uma estratégia para o séc. XXI. In 6º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Aveiro : BAD. p. 1-16

23. PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo - Modernização administrativa e qualidade: uma ferramenta chamada CAF. Lisboa. Nº. 2 (2004)

24. QUIVY, Raymond; VAN CAMPENHOUDT, Luc – Manual de investigação em Ciências Sociais. 3ª ed. Lisboa: Gradiva, 2003. ISBN 972-662-275-1

25. REINO UNIDO. National Audit Office - Benchmarking: how benchmarking can help in vfm examinations. London: NAO, 1997.

26. REIS, Rui Manuel Gouveia Lopes dos; REIS, Henrique Manuel Pimentel - Benchmarking e reforma da administração pública: ao encontro das boas práticas. Lisboa: Universidade Lusíada, 2005. ISBN 972-8883-50-1

27. SÁNCHEZ REMÓN, Dinorah - La sala de referencia de la Biblioteca Virtual en Salud de Cuba. In 8ª Jornadas españolas de documentación. Barcelona: FESABID, 2003.

28. SATELLITE MEETING EDUCATION AND RESEARCH FOR MARKETING AND QUALITY MANAGEMENT IN LIBRARIES. - Colloque Satellite La Formation et la Recherche sur le Marketing et la Gestion de la Qualité en Bibliothèque Québec: Education and research for marketing and quality management in libraries. München: Saur, 2002. ISBN 3-598-21829-X

29. SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda - Das ciências documentais à ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Afrontamento, 2002. ISBN 972-36-0622-4

30. TAVARES, Maria Manuel Valadares - Estratégia e gestão por objectivos: duas metodologias de gestão para as organizações actuais. 2ª ed. Lisboa: Universidade Lusíada, 2004. ISBN 972-8397-57-7

Publicações Periódicas/Revistas:

1. AMARAL, Wanda do. - Educação e formação para uma gestão efectiva de bibliotecas : o caso de Moçambique. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. Lisboa. Nº 3 (1999), p. 67-73

2. AZEVEDO, Ana Isabel Rojão Lourenço. - A biblioteca virtual ou precisando olhares sobre o futuro. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. Lisboa. Nº 1 (1997), p. 95-111

3. BARRULAS, Maria Joaquina. - Gestão da informação e do conhecimento : 10 anos de investigação do INETI. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. Lisboa. - ISSN 0873-5670. Nº 14 (2004), p. 95-101

4. BETHENCOURT, Francisco. - Bibliotecas digitais. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. Lisboa. Nº 2 (1998), p. 35-39

5. BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. - A representação temática nos sistemas de informação : um estudo comparativo entre bibliotecas e supermercado. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas: Difusão, conservação. Lisboa. - ISSN 0873-5670. Nº. 19 (2007), p. 33-89

6. BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. - Considerações sobre o uso do Portal de periódicos da CAPES na UFC. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. Lisboa. - ISSN 0873-5670. N. 17 (2006), p. 25-42

7. BORGES, Maria Manuel Marques. - A biblioteca digital : da imaginação em exercício ao exercício da imaginação. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. Lisboa. Nº 7 (2001), p. 7-67

8. CADERNOS BAD - Qualidade em serviços de documentação e informação. Lisboa. nº. 2 (2004)

9. CARAPETO, Carlos; FONSECA, Fátima. - Cidadania e gestão da qualidade. A. 25, nº. 190 (Jul. - Ago. 2002)

10. CHIAVENATO, Idalberto. - Administração e gestão de empresas: Comunicações apresentadas ao Seminário Internacional sobre a Contabilidade e a Gestão. Revista de Contabilidade e Comércio. Porto. Vol. 47/48, nºs 187/92 (1983-84), p. 333-361

- 11. CORNELSEN, Julee Mary. - Gestão da informação como recurso estratégico nas empresas = Information management as a strategic resource for companies.** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. 18 (2006), p. 135-171
- 12. COSTA, Miguel F. da - Avaliação da gestão dos recursos humanos.** Recursos humanos magazine: a gestão das pessoas em revista. – Lisboa. A. 3, nº. 18 (Jan/Fev. 2002), p. 44-51
- 13. CRUZ, Manuel Mendes da - A informação de gestão face ao advento das novas tecnologias.** Jornal de Contabilidade. **Lisboa.** A. 22, nº. 258 (Set. 1998), p. 264-268
- 14. CUNHA, PEDRO; MOREIRA, Marisa; SILVA, Paula Isaltina - Estilos de gestão de conflito nas organizações: uma contribuição para a prática construtiva da resolução de conflitos.** A. 4, nº. 29 (Nov. – Dez. 2003)
- 15. FARHANGMEHR, Minco; REIS, Vasco - A gestão de alianças estratégicas.** O Economista. **Lisboa.** Nº. 10 (1997), p. 36-42
- 16. FUENTES ROMERO, Juan José. - La colección de materiales : una perspectiva desde la Biblioteca Nacional .** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 8 (2001), p. 75-88
- 17. KELLER, Keith J. - El poder del "benchmarking" y las mejores prácticas de auditoria interna.** Memoria del Segundo Congreso Internacional de Auditoria Integral. Buenos Aires. **1996**, p. 142-159
- 18. LEITE, Isabel Pereira. - Tradicional vs. virtual : questão irreal?** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 7 (2001), p. 85-92
- 19. LEMONIDIS, Georgios. - O benchmarking na melhoria da competitividade europeia.** Economia & prospectiva. **Lisboa.** nº.s 15/16 (Jan. - Jun. 2001), p. 21-30
- 20. LOPES, Humberto Elísio - Bibliotecas em Cabo Verde.** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 3 (1999), p. 59-65
- 21. MADEIRA, Manuel Armando. - O estigma do paradigma: qualidade-faça você mesmo.** Biblioteca: revista das bibliotecas municipais de Lisboa. **Lisboa.** Nº.s 1 e 2 (Dez. 1998), p. 19-21
- 22. MAGALHÃES, Rodrigo - A gestão da informação.** Cadernos de Economia. **Lisboa.** A. 4, nº. 16 (Jul.-Set. 1991), p. 32-34

23. MASSON, Silvia Mendes. - Repositórios digitais e unidades de informação tradicionais e suas interfaces na Sociedade Informacional Digital. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº. 2 (2008), p. 55-78

24. MELO, Luiza Baptista. - Avaliação da qualidade em serviços de informação : uma visão luso-brasileira. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 11. (2003), p. 37-60

25. MELO, Luiza Baptista. - Ferramentas de gestão do desempenho para o século XXI : CAF - estrutura comum de avaliação e balanced scorecard. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. 18 (2006), p. 71-96

26. MENDES, António Silva - As administrações públicas inovadoras: como utilizar o benchmarking e a gestão da qualidade para melhorar os serviços públicos na união europeia. Economia & prospectiva. **Lisboa.** Nº. 15/16 (Jan. - Jun. 2001), p. 85-94

27. MENDONÇA, José Manuel - O benchmarking como ferramenta de gestão de inovação. Economia & prospectiva. **Lisboa.** Nº. 15/16 (Jan. - Jun. 2001), p. 73-83

28. MIRANDA, Májory Fernandes de Oliveira. - Construindo bibliotecas digitais no Laboratório Líber da UFPE. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. 20 (2007), p. 57-70

29. MORENO TORRES, Rosário . - El bibliotecario de referencia: tecnicas y entorno espacial. Revista española de documentación científica. Vol. 14, nº. 3 (Jul. -Set. 1991)

30. NEVES, José Gonçalves das - A gestão pela qualidade total no sector da administração pública: implicações para a gestão das pessoas prestadoras do serviço. Recursos humanos magazine: a gestão das pessoas em revista. **Lisboa.** A. 3, nº. 21 (Jul. - Ago. 2002), p. 34-50

31. OCHÔA, Paula - A qualidade num centro de documentação: cenários, desafios e linhas estratégicas: 1996-1998. Biblioteca: revista das bibliotecas municipais de Lisboa. **Lisboa.** Nºs 1 e 2 (Dez 1998), p. 25-27

32. PESTANA, Olívia - Elementos para uma avaliação de fontes de informação na Internet: Avaliação de serviços de informação do ensino superior. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 6 (2001), p. 41-50

33. PINTO, Leonor Gaspar - Medição do desempenho e gestão da qualidade em bibliotecas públicas: uma estratégia para o séc. XXI. In: 6º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. **Lisboa.** V. IV., p. 1-16

34. PINTO, Leonor Gaspar - Medir o desempenho para gerir a qualidade. Biblioteca: revista das bibliotecas municipais de Lisboa: Divisão de Bibliotecas e Documentação da Câmara Municipal de Lisboa. **Lisboa.** Nº.s 1 e 2 (Dez 1998), p. 22-24

35. PINTO, Nuno de Oliveira - Benchmarking: uma aposta no desenvolvimento de novos desempenhos e de novas competências. Nº.s 81/82 (Set. - Dez. 2002)

36. PIRES, Ana Paula - Auditoria: ferramenta de gestão. Audigap. Lisboa. A. 1, nº. 4 (31 Dez. 2000), p. 3-4

37. RAFAEL, Gina Guedes. - Documentos electrónicos : da biblioteca de papel à biblioteca digital. Páginas a & b: arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 6 (2001), p. 7-20

38. RAIMUNDO, Fernanda Maria Matias dos Santos – Benchmarking. Jornal do Técnico de Contas e da Empresa. - **Lisboa:** JTCE. A. 33, nº. 412 (Jan. 2000), p. 19-21

39. REAL, Manuel Luis. - A gestão do Arquivo Municipal do Porto : experiência inovadora para o desenvolvimento de um sistema de gestão de qualidade, em arquivos, nos termos da Norma NP-EN ISO 9001:2000. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. 18 (2006), p. 7-70

40. RIBEIRO, Fernanda. - A avaliação da informação: uma operação metodológica. Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. - Nº 14 (2004), p. 7-37

41. RODRIGUES, José Paulo - A gestão de recursos humanos na sociedade de informação. Recursos humanos magazine: a gestão das pessoas em revista. **Lisboa.** A. 3, nº. 19 (Mar. - Abr. 2002), p. 57-58; A. 3, nº. 20 (Maio. - Jun. 2002), p. 60-61

42. SÁNCHEZ REMÓN, Dinorah. - La sala de referencia de la Biblioteca Virtual en Salud de Cuba. In 8ª JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN. **Barcelona:** FESABID. A. 8, nº. 2 (Abr. - Jun. 2007)

- 43. SERRANO, Anabela. - A biblioteca digital ou o acesso global.** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 6 (2001), p. 21-39
- 44. SERRANO, Anabela. - Avaliação de serviços de informação do ensino superior.** Páginas a & b: arquivos e biblioteca. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. 12 (2003), p.7-65
- 45. SILVA, Armando Jorge. - Bibliotecas e sistemas de informação electrónicos em rede** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº 1 (1997), p. 43-72
- 46. Sílvia Mendes Masson. - Repositórios digitais e unidades de informação tradicionais e suas interfaces na Sociedade Informacional Digital.** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº. 2 (2008), p. 55-78
- 47. SINIKARA, Kaisa. - Evaluation as a tool for developing the quality of academie libraries : case study at a large and tradtional research oriented Scandinavian university = A avaliação como um instrumento para desenvolver a qualidade nas bibliotecas universitárias : um estudo de caso numa grande universidade de investigação escandinava.** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. 18 (2006), p. 173-184
- 48. SMITH, Abby. - Authenticity in a digital environment.** Páginas a & b: arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** Nº. 6 (2001), p. 59-62
- 49. SOUSA, Mário Cristina de - A importância do benchmarking na actual conjuntura.** Economia & prospectiva. **Lisboa.** Nº.s 15/16 (Jan. - Jun. 2001), p. 7-
- 50. VIDAL GONZÁLEZ, Miguel. - Benchmarking: una herramienta de gestión de la calidad en los clusters.** A. 15. nº. 149 (Mar. - 2004)
- 51. STRAIOTO, Ana Claudia. - A abordagem facetada no contexto da organização do conhecimento : elementos históricos.** Páginas a & b : arquivos & bibliotecas. **Lisboa.** - ISSN 0873-5670. Nº. (2004), p. 109-136
- 52. ZAIRI, Mohamed. - O que precisa saber sobre o benchmarking: a lógica estratégica para o benchmarking na organização actual.** Economia & prospectiva. **Lisboa.** Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica. Nº.s 15, 16 (Jan. - Jun. 2001), p. 31-71

Endereços electrónicos:

1. ABBAS, June (1997). **The Library Profession and the Internet: implications and scenarios for change**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/review/review/5/abbas.html>

2. ALLEXPERTS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.allexperts.com/>

3. ALVES, Maria Bernardete Martins & FAQUETI, Marouva Fallgatter. - **Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias**. [Versão electrónica]. In SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>

4. AR – **Assembleia da República**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.assembleiadarepublica.pt/>

5. **Are virtual reference services color blind?**. [Versão electrónica]. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://dlist.sir.arizona.edu/1725/>

6. **Automated bibliotecas digitais: Como posso Efectivamente Computadores ser utilizado para a Skilled Tarefas de Biblioteconomia Professional?**. – **D-lib magazine**, vol. 6, n ° 7 / 8, julho / agosto 2000 [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.dlib.org/dlib/july00/arms/07arms.html

7. BARKER, Joe; SAIFON, Obromsook. **Evaluating Web Pages: Questions to Ask & Strategies for Getting the Answers**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluate.html>

8. BERTELSMANN FOUNDATON – **Library index**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.fundacionbertelsmann.org/cps/rde/xchg/fundacion/>

9. BERUBE, Linda – **Digital Reference overview**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/

10. BEUMALA, Angel et al. (1997). Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. [Versão electrónica]. **Revista española de documentación científica**. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

http://bibliotecnica.upc.es/bib240/informacions_generals/publicacions/serviciosinfo.pdf

11. BIBLIOTECA DE REFERENCIA EN LÍNEA. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.uned.es/biblioteca/referencia/PAGINAINICIO.HTML>

12. BIBLIOTECA DEL CONGRESO. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.congreso.gob.pe/biblio/index.htm>

13. BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA. [Versão electrónica]. 2005. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.fd.ul.pt/Biblioteca.aspx>

14. BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE DO MINHO. [Versão electrónica]. 2005. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.uminho.pt/Default.aspx?tabid=13&lang=pt-PT>

15. BLANDFORD, Ann e BUCHANAN, George –Workshop report. In : **Usability of Digital Libraries: a workshop at JCDL**. [Versão electrónica]. 2002. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ucl.ac.uk/annb/DLUsability/SIGIR.pdf>

16. BLATTMANN, Ursula. - **Bibliotecário na posição do arquiteto da informação em ambiente Web**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/arquinfo.html>

17. BLIXRUD, Julia – The Association of Research Libraries Statistics and Measurement Program: From Descriptive Data to Performance Measures. **67th IFLA Council and General Conference**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.libqual.org/Publications/all.cfm?PubType=7>

18. BLOG OEIRAS - Produção de conteúdos Web. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://oeiras-aler.blogspot.com>

19. BN – Biblioteca Nacional. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.bnportugal.pt/>

20. BND – Biblioteca Nacional Digital. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://bnd.bn.pt>

21. BPL-BOSTON PUBLIC LIBRARY. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.bpl.org

22. BROPHY, Peter; CLARKE, Zoë; BRINKLEY, Monica; MUNDT, Sebastian; POLL, Münster Roswita. – Equinox: Library Performance Measurement and Quality Management System. Performance Indicators for Electronic Library Services. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html#intro>

23. BRUUSGAARD, Jan - Performance Measurement in Public and Special Libraries - Similarities and Differences. 61st IFLA General Conference. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-bruj.htm>

24. BUCK, C. - A brief introduction to e-mail reference services. In: Electronic mail reference services. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.slais.ubc.ca/courses/libr500/fall1999/www_presentations/C_buck/default.htm

25. BUCKLAND, Michael – Redesigning Library Services [Em Linha]. Berkley: **Digital Librabry SunSITE.** [Versão electrónica]. 1997. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Redesigning/user.html>

26. BUENOS AIRES. ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS GRADUADOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt>

27. BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE. - **Les services à distance**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2003/4>

28. CHAGAS, J.; ARRUDA, S.; BLATTMANN, U. - Interação do usuário na Busca de Informações. In: **XI seminário nacional de bibliotecas universitárias**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/interacao.html>

29. CLEVELAND, G. - **Digital libraries: Definitions, issues and challenges**. [Versão electrónica]. 1998. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VI/5/op/udtop8/udtop8.htm>

30. COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL.. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.cgi.br/>

31. CORNELL UNIVERSITY LIBRARY. **Critical analyzing information sources**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/skill26.htm> e autorização de uso: <http://www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/permission.html>

32. CORNELL UNIVERSITY LIBRARY. **How to evaluate the information sources you find**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL:

[>](http://www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/evaluate.html) e <http://www.library.cornell.edu/olinuris/ref/research/permission.html>

33. CULLEN, R. - Benchmarking: overview and context. **World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council**, Berlin, Germany. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.libqual.org/documents/admin/CullenIFLA2003.pdf> e URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/015e-Cullen.pdf>

34. CUNHA, Murilo Bastos da – Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>

35. DECLARAÇÃO DE ALEXANDRIA - Faróis da Sociedade da Informação. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>

36. DIRECTORIO: A Web of On-line Dictionaries. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.bucknell.edu/x1263.xml>

37. DIRECTORY OF OPEN ACCES JOURNALS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.doaj.org/>

38. D-LIB MAGAZINE-PUBLICAÇÕES EM SÉRIE OU PERIÓDICOS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.dlib.org>

39. Eiras, Bruno Duarte. - O cliente nem sempre tem sempre razão: princípios de Customer Service nas Bibliotecas Municipais de Oeiras. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM57.pdf>

40. E-LIS-E-print in Library and Information Science. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: - <http://eprints.rclis.org/>

41. ELKORDY, A. - Web Searching, Sleuthing and Sifting Lesson Three: What's next? (Search Engines and Web Indexes). [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.angelfire.com/in/virtuallibrarian/lesson3.html>

42. FACHIN, Gleisy Regina Bóries. - Biblioteca virtual: serviço de informação on-line. [Versão electrónica]. In **Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação.** 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://dici.ibict.br/archive/00000731/01/T076.pdf>

43. FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.fd.ul.pt/>

44. FELIPE, J. A. R. - Las Bibliotecas responden: servicios de referência em línea. Sociedad de la Informacion. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>

45. FERREIRA, MARIA ISABEL GOULÃO DE MATOS. - **HIGH TECH/HIGH TOUCH : Serviço de referência e Mediação humana.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com29.pdf>

46. FOGG, B. et al. - What Makes Web Sites Credible? A Report on a Large Quantitative Study. **In: Conference on human factors in computing systems.** [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://captology.stanford.edu/pdf/p61-fogg.pdf>

47. GALVÃO, Rosa Maria - **Avaliação de qualidade: em busca da excelência nas bibliotecas.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com24.pdf>

48. GARNSEY, Beth; A. & POWELL, Ronald R.. - Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. [Versão electrónica]. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.** 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.aab.es/pdfs/baab71/71ref.pdf>

49. GO [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://go.com/>

50. GOOGLE WEB DIRECTORY. - Library and information science. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://directory.google.com/Top/Reference/Libraries/Library_and_Information_Science/

51. HULSHOF, Robert - Prestação de serviços aos usuários virtuais. **In: Perspectivas informação** [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.sla.org/pubs/serial/io/1999/jan99/hulshof.html>

52. HUMANCLICK. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.humanclick.com>

53. HUMBOLDT STATE UNIVERSITY LIBRARY. Coping With Information Overload & Keeping Up with Your Profession. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: http://library.humboldt.edu/ic/general_competency/overload.html

54. IBIBLIO. - BIBLIOTECA - **em linha que disponibiliza serviços e colecções digitais**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: Ibiblio <http://www.ibiblio.org/index.html>
55. INSTANTSERVICE. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.instantservice.com>
56. INTERNATIONAL INTERNET PRESERVATION CONSORTIUM. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://netpreserve.org/>>
57. INTERNET ARCHIVE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: www.archive.org/
58. INTERNET LIBRARY FOR LIBRARIANS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.itcompany.com/inforetrieve/>
59. INTERNET Resources for Library Media Specialists and Children's Librarians. ERIC Digest. - **Askaservices**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ericdigests.org/2001-3/media.htm> e http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/16/c4/16.pdf
60. INTERNET SOCIETY. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: Disponível em: < <http://www.isoc.org/>>
61. INTERNET SYSTEM CONSORTIUM. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <https://www.isc.org/>
62. IPL-INTERNET PUBLIC LIBRARY REFERENCE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ipl.org/>
63. KOSTER, M., - **Robot Frequently Asked Questions"**. [Versão electrónica]. 1996. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://info.webcrawler.com/mak/projects/robots/faq.html>
64. LAKOS, Amos - **Culture of Assessment as a Catalyst for Organizational Culture Change in Libraries. Senior Librarian, University of Waterloo, Ontario, Canada**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.libqual.org/documents/admin/lakos.pdf>

65. LANKES, R. David – **Creating a new Reference Librarianship**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/VRD2001/ReinventingReference_files/frame.htm
66. LANKES, R. David Lankes – **Using virtual reference to rule the world: One vision from an admitted aggrandizer**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://quartz.syr.edu/rdlankes/PArchives/Washington/Washington_files/frame.htm
67. LibQUAL+TM. - Bibliography. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/libqual_bibliography.pdf&%5d
68. LIBRARIANS' INTERNET INDEX. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: : <http://lii.org/pub/topic/reference>
69. LIBRARY OF CONGRESS (United States). - Reference service in a digital age. **In: proceedings of the institute**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/>
70. LIBRARY OF CONGRESS. **Collections policy statements: electronic resources**. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.loc.gov/acq/devpol/electron.html>
71. Library of Congress - Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.loc.gov/>
72. LIBRARY PERFORMANCE MEASUREMENT AND QUALITY MANAGEMENT SYSTEM - DCU. **Equinox**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 01 Mar. 2009]. Disponível em: URL: <http://equinox.dcu.ie/>
73. LIBRARY SERVICES CHECKLIST: NCSU Libraries: NCSU Libraries. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.lib.ncsu.edu/instruction/checklist.html>
74. LIBRARY SPOT. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.libraryspot.com>

75. LIBRARYTHING. - BIBLIOTECA DIGITAL que disponibiliza sites e informações electrónicas. Inclui colecções digitais das bibliotecas do Canadá, Carnegie Mellon University, e do Projecto Gutenberg, LibraryThing. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

www.librarything.com

76. LIVEHELPER. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.livehelper.com>

77. LIVEPERSON. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.liveperson.com>

78. Mangas, Sérgio Filipe Agostinho. - **Como planificar e gerir um serviço de referência**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL : http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1562-47302007000100002&script=sci_arttext

79. MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. - **Serviços de referência virtual. Ciência da informação**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=214&layout=abstract>

80. MARSTELLER, Matthew R.; MARSTELLER, Jackie Schmitt. - OPPORTUNITIES FOR REAL-TIME DIGITAL REFERENCE SERVICE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=matthew_mars_teller

81. MATOS, Márcia Melo de Matos. - **Serviços de referência on-line. Sociedad de la información**, [Versão electrónica]. 2004. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.sociedadelainformacion.com/>

82. MCCLENNEN, Michael e Patricia Memmott. - Papéis de referência digital. **Tecnologia da informação Bibliotecas**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.lita.org/ital/2003_mcclennan.html/

83. MCCLURE, Charles R.; LANKES, R. David. - **Assessing quality in digital reference services: a research prospectus**. Information Institute of

Syracuse. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm>

84. MCMURDO, George – **Evaluating web information and design.** **Journal of Information Science.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://jis.sagepub.com>>

85. MELLO, Rachel Fullin et al. - **Educação do usuário à distância.** [Versão electrónica]. 2002. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://libdigi.unicamp.br/document/?view=1121>

86. MELO, Luiza Baptista – **Estatísticas da Qualidade e do Desempenho em Bibliotecas e Serviços de Informação.** **Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com20.pdf>

87. MELO, Luiza Baptista. - Reconhecer Boas Práticas em Bibliotecas do Ensino Superior: projecto de avaliação do desempenho de serviços de documentação da Universidade do Porto, Lusíada – Famalicão, Açores e Escola Superior de Enfermagem do Porto - S. João. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM12.pdf>

88. MELO, Luiza Baptista; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso Sampaio. - Quality Measures for Academic Libraries and Information Services: Two Implementation Initiatives – Mixed-model CAF-BSC-AHP and PAQ-SIBi-USP. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

http://arts.fe.up.pt/use/extra/iatul_v16/proceedings/FinalPapers/iatul_v16_fps_5_4.pdf

89. MISSÃO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – **Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal** [Versão electrónica]. 1997. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://purl.pt/239>

90. NATIONAL INITIATIVE FOR A NETWORKED CULTURAL HERITAGE, NINCH. **Guide to good practices**, Version 1.1. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.nyu.edu/its/humanities/ninchguide>

91. NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE, BETHESDA. - **The Library**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.nlm.nih.gov/bsd/uniform_requirements.html
92. NILSEN, Kirsti – **The library visit study: user experiences at the virtual reference desk**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>
93. OCHÔA, Paula; PINTO, L. G. - Os bibliotecários como catalisadores da mudança: o caso do Observatório da Qualidade em Serviços de Informação e Conhecimento. [Versão electrónica]. 2006. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com32.pdf>
94. OLIVEIRA, N. M.; BERTHOLINO, M. L. F. - **Usuários remotos e serviços de referência disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias**. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t013.doc>
95. ONTARIO COLLABORATIVE. - **Virtual reference project**. [Versão electrónica]. 2004. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.virtualreferencelibrary.ca/?startingCatNo=1099&topParentName=Genealogy&_nfpb=true&click=subjDir
96. ORMES, Sarah. - **Public librries corner: ask a librarian**. [Versão electrónica]. 1998. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries/>
97. PAIXÃO, C. S. - Referencia digital: um relato da experiencia na Divisão Hispanica da Library of Congress. **In: Simposio internacional de bibliotecas digitais, 2**. [Versão electrónica]. 2004. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=8289>
98. PAQ – **Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a17.pdf>
99. Pereira, Ângela Salgueiro. - **O Advento Digital e a nova missão da Biblioteca Pública**. [Versão electrónica]. 1997. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/comm6.pdf>

100. POMERANTZ, J. ET AL. - The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. *Information Processing & Management*. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.sciencedirect.com/science/journals>

101. PORBASE – Boletim informativo da base nacional de dados bibliográficos. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://purl.pt/733/1/newsletter/ed3/porbase-boletim-n3.pdf> e <http://purl.pt/733/1/>

102. PORBASE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.porbase.org/english/about-porbase/chronology.html> e <http://pesquisa.bn.pt/> e <http://zzz.porbase.org/view/searchForm.do>

103. PORTAL DE PERIÓDICOS CAPES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: - <http://www.periodicos.capes.gov.br/>

104. PORTUGAL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DA TECNOLOGIA. MISSÃO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – Livro verde para a sociedade da informação em Portugal. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL:

<http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>

105. PROSSIGA. - Informação para a gestão da ciência, tecnologia e inovação. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://prossiga.ibict.br/>

106. PROSSIGA. O que são bibliotecas virtuais. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://prossiga.ibict.br/bibliotecas/>

107. REPORT on the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://web.hhs.se/library/nyans/2003-15-bilaga1.pdf>

108. ROBBIO, Antonella de. - **Con dois: l'informazione professionale é in linea Un progetto per descrivere e rendere disponibile su web la documentazione di ambito LIS.** Biblioteche oggi. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010902001.pdf>

109. RODRIGUES, E. e. a. - **RepositóriUM: criação e desenvolvimento do Repositório Institucional da Universidade do Minho.** [Versão electrónica]. 2004. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://hdl.handle.net/1822/422>

110. ROMANOS DE TIRATEL, Susana. - **Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional.** Buenos Aires: Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt>

111. ROSWITHA POLL, Münster. - **Bibliography: Impact and Outcome of Libraries.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/documents/impact-outcomes-libraries.pdf>

112. RUIZ FELIPE, José Angel. - **Servicios de referencia en línea.** Sociedad de la información. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.sociedadelainformacion.com>

113. SÁNCHEZ REMÓN, Dinorah - **El servicio de referencia virtual en la gestión de información. Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud.** [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm

114. SANTOS, R. - **A necessidade do design centrado no usuário.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/id/1936>

115. SANTOS, R. - **Alguns conceitos para avaliar usabilidade**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/id/1771>
116. SANTOS, R. **Abordagens para o design centrado no usuário**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://webinsider.uol.com.br/vernoticia.php/id/1966>
117. SAUNDERS, Laverna. - Building the virtual reference desk. **in: symposium building the virtual reference desk in a 24/7 world**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.infotoday.com/it/mar01/saunders.htm>
118. SCHROER, William J. - Too much customer service?. **Library Journal**. [Versão electrónica]. 2003. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.accessmylibrary.com/article-1G1-107836956/too-much-customer-service.html>
119. SCIENCE REFERENCE GUIDES. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.loc.gov/rr/scitech/SciRefGuides/eng-libraries.html>
120. **Scientific American. - Searching the internet.** [Versão electrónica]. 1997. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.sciamdigital.com>
121. SEAMANS, N. & MCMilan, G. - **Digital library definition for dl12**. [Versão electrónica]. 1998. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://scholar.lib.vt.edu/DLI2/defineDL.html>
122. SEARCH [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.search.com/>
123. SERVIÇO DE REFERÊNCIA ON-LINE - ARTIGOS. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.uni-trier.de/index.php?id=7113>
124. SHIRES, Michael J. - **Alta toque vs. alta tecnologia: a natureza mutável da gestão da biblioteca**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: [http://www.slis.ualberta.ca/cap00/jshires / home.htm](http://www.slis.ualberta.ca/cap00/jshires/home.htm)

125. SLOAN, Bernie. - Pronto para referência: Academic bibliotecas oferecem viver com base na Web referência. **Relatório**, 2001. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-Sloan/r4r.final.htm>
126. SMITH, Alastair. **Evaluation of information sources**. Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: http://www.vuw.ac.nz/staff/alastair_smith/evaln/evaln.htm
127. SMITH, Karin - **Delivering Reference Services to Users Outside the library**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.csu.edu.au/special/raiss99/papers/ksmith.html>
128. SPARC. - **The Case for Institutional Repositories: A SPARC Position Paper**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.arl.org/sparc/IR/ir.html>
129. SULLIVAN, Danny. - **How Search Engine Rank Web Pages**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.searchenginewatch.com/webmasters/rank.html>
130. TENNANT, Roy. - **Bibliotecas Digitais**. [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.libraryjournal.com/article/CA6282632.html>
131. TENOPIR, C. - Virtual reference services in a real world. **Library Journal**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.libraryjournal.com>
132. THE ACM DIGITAL LIBRARY. - **Usability for Digital Libraries: Proceedings**. [Versão electrónica]. 2002. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://portal.acm.org/dl.cfm>
133. THE INTERNET PUBLIC LIBRARY / READY REFERENCE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ipl.org/div/subject/browse/ref00.00>
134. THOMAS, Barbro. - **Guidelines for public libraries promoting literacy, Unesco**. [Versão electrónica]. 1993. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000955/095502eb.pdf>
135. TROLL, Denise A. - How and Why are Libraries Changing? **Digital Library Federation**. [Versão electrónica]. 2001. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.diglib.org/use/whitepaper.htm>

136. UM – UNIVERSIDADE DO MINHO. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.iec.uminho.pt/>
137. UNESCO. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.unesco.org>
138. UNIVERSITY OF TEXAS AT AUSTIN (UT-AUSTIN). - **Quick reference**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.lib.utexas.edu/Libs/PCL/Reference.html>
139. UNL – FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS DA UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.fcsh.unl.pt/>
140. VILES, Ann. - **The Virtual Reference Interview: Equivalencies: Discussion Group on Reference Work Report** . [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-06.htm>
141. WASIK, Joann M. – **Building and maintaining digital reference services. ERIC Digest**. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.ericdigests.org/1999-4/digital.htm>
142. WATER, D. J. - **What are digital libraries? Council on Library and Information Resources** . [Versão electrónica]. 1998. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.clir.org/pubs/issues/issues04.html>
143. WATER, D. J. - **What are digital libraries?** [Versão electrónica]. **Council on Library and Information Resources**. 1998. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.clir.org/pubs/issues/issues04.html>
144. WEBCRAWLER. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: [URL:http://webcrawler.com/](http://webcrawler.com/)
145. WEBJUNCTION. - VIRTUAL REFERENCE. [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.webjunction.org/52>
146. WEIR, Aileen. - **The Information Professional of the Future: what skills will be needed and how will they be acquired?** [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.alia.org.au/conferences/alia2000/proceedings/aileen.weir.html>

- 147. WELLS, Amy Tracy – Selection criteria for traditional and electronic resources.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: https://www.msu.edu/~wellsat/selection_criteria.pdf e http://www.loc.gov/catdir/bibcontrol/selection_criteria.pdf
- 148. WILSON, Anne; PITMAN, LEEANNE; TRAHN, ISABELLA. Guidelines for the Best Practice in Australian University Libraries international and international benchmarks.** Canberra: Commonwealth. [Versão electrónica]. 2000. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip00_11/00_11.pdf
- 149. WORLD WIDE WEB CONSORTIUM W3C. .** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.w3.org/> e <http://www.w3.org/WAI/>
- 150. WORLD WIDE WEB CONSORTIUM W3C.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em URL: <http://www.w3.org/>
- 151. XENCODERS. – ChatAnywhere.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.xencoders.com>
- 152. XENCODERS.** [Versão electrónica]. 1999. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.xencoders.com>
- 153. YAHOO-REFERENCE.** [Versão electrónica]. [Em linha]. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em: URL: <http://www.yahoo.com/Reference/>

LISTA DE FIGURAS OU ILUSTRAÇÕES

Figura – 1 Aspecto formal da página inicial da Intranet

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Paradigmas na evolução das bibliotecas

Tabela 2 - Internet: Fontes de informação (anexo 1)

Tabela 3 - Portais e Repositórios em Open Access (anexo 2)

Tabela 4 - Ferramentas de pesquisa na Web (anexo 3)

Tabela 5 - Definições de estratégia de pesquisa (anexo 4)

Tabela 6 - Serviços AskA (anexo 5)

Tabela 7 - Tipologias/formatos de serviços de referência digitais/virtuais: Assíncrona - diferido (anexo 6)

Tabela 8 - Tipologias/formatos de serviços de referência digitais/virtuais: Síncrona - tempo real (anexo 7)

Tabela 9 - Software chat (anexo 8)

Tabela 10 - Projectos cooperativos (anexo 9)

Tabela 11 - IFLA e ALA/RUSA Guidelines (anexo 10)

Tabela 12 – Fases de desenvolvimento do trabalho

Tabela 13 – Arquitectura/Estrutura de informação na Internet

Tabela 14 – Arquitectura/Estrutura de Informação na Intranet

Tabela 15 – Arquitectura/Estrutura de Informação na Intranet

ANEXOS

INTERNET FONTES DE INFORMAÇÃO		
PRIMÁRIA		SECUNDÁRIA E TERCIÁRIA
Fontes e recursos que disponibilizam o conteúdo integral dos documentos: bibliotecas digitais, livros e jornais electrónicos, relatórios e bases de dados.		Fontes e serviços que disponibilizam informação sobre informação primária: catálogos de bibliotecas, ferramentas de pesquisa, bases de dados, bibliografias, enciclopédias, dicionários, directórios, guias.
TIPOLOGIA DOS RECURSOS		
Ficheiros de texto		Ficheiros de programas
<ul style="list-style-type: none">• Podem ser alterados por qualquer utilizador (extensões: Doc, Docx, TXT, PPT).• Garantia de integridade e segurança, (extensão: PDF - Portable Document Format). Formato utilizado para editar documentos digitais, É necessário software para ler, alterar e converter em PDF.		<ul style="list-style-type: none">• Executáveis: permitem correr o programa a interagir (extensão: EXE).• Compressão: utilizados para diminuir o tamanho de depósitos de software, bases de dados, ficheiros, e assim facilitar o armazenamento e a transferência de dados (Extensões: ZIP + ARC + TAR + Z + UUE). Software para decodificar e codificar: WinZip + PKZip.
Ficheiros de som ou imagem	Ficheiros de vídeo e Imagem	Ficheiros de Multimédia
Som digital (extensões: Wav, MP3, RA, RM, WMA). Exemplos: telemóveis, CDs, DVDs, MP3, MP4 entre outros dispositivos.	Podem ser manipulados. Software específico (extensões vídeo: WMV, AVI); (extensões imagens: GIF, JPEG, TIF, BMP, PNG Flash, SVG)	Conteúdo engloba mais do que um tipo de dado (texto+imagem). Problema: Tamanho.

Anexo 1 (tabela 2) - Internet: Fontes de informação

(tabela da autora)

EPOSITÓRIOS: SISTEMAS DE INFORMAÇÃO ARMAZENAR, PRESERVAR, DIFUNDIR - PRODUÇÃO INTELECTUAL (INSTITUIÇÃO)	
PORTAIS DE PERIÓDICOS EM OPEN ACCESS	
<ul style="list-style-type: none"> DOAJ: http://www.doaj.org/ OAIster: http://www.oaister.org/ 	<ul style="list-style-type: none"> SciELO: http://www.scielo.org/php/index.php?lang=pt Persée : http://www.persee.fr/web/guest/home
REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS	
<ul style="list-style-type: none"> Berkeley Electronic Press: http://www.bepress.com/index.html DOAR-Directory of Open Access Repositories: http://www.opendoar.org/find.php HighWire Press (Stanford University): http://highwire.stanford.edu/ LARA http://lara.inist.fr/ Repositório da Universidade do Porto: http://repositorio.up.pt/ 	<ul style="list-style-type: none"> Repositório da Universidade de Coimbra: http://www.uc.pt/sibuc/Estudo_Geral/ Repositório Científico da Universidade de Évora: http://dspace.uevora.pt/otoc/ ISCTE-Repositório: http://repositorio-iul.iscte.pt/sobrerrepositorio.jsp RepositóriUM: http://repositorium.sdum.uminho.pt/ RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal: http://www.rcaap.pt/

Anexo 2 (tabela 3) – Portais e Repositórios em Open Access

(tabela da autora)

FERRAMENTAS DE PESQUISA NA WEB

Motores de pesquisa:

Pesquisas com resultados exaustivos: pesquisas através de índices construídos a partir de texto integral dos documentos, construídas através de robots spiders ou crawlers, constitui-se em bases de dados.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alltheweb: http://www.alltheweb.com • Altavista: http://altavista.com • Excite: http://www.excite.com • Google: www.google.com • HotBot: http://www.hotbot.com/ | <ul style="list-style-type: none"> • Infoseek: http://infoseek.go.com/ • Northern Light Search: http://www.northernlight.com/ • Yahoo: http://www.yahoo.com/ |
|--|---|

Metapesquisadores:

Utilizados para ampliar resultados de pesquisa, desenvolvem pesquisas em várias FP disponíveis na Internet, fornecem informação remetida pelos motores de pesquisa e reenvia, os resultados ao cliente, integrando as diferentes respostas numa única interface. Não dispõem de base de dados própria.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 1Blink.com - OneBlink.com: http://www.1blink.com • All4one: http://all4one.com • Cyber 411: http://www.cyber411.com • Dogpile: http://www.dogpile.com/ • Exploora: http://www.exploora.com.br/busca/emeta.php • Rivendel: http://rivendel.com/~ric/resources/dictionary.html • Inference Find: http://www.infind.com | <ul style="list-style-type: none"> • Mamma: http://www.mamma.com • MetaCrawler: http://www.metacrawler.com • MetaMiner: http://miner.uol.com.br • Multimeta: http://www.multimeta.com • Northern Light: http://www.northernlight.com • Pandia Search Central: www.pandia.com • Radix: www.radix.com.br • SavvySearch: http://www.savvysearch.com • Super Search: www.search.com • Tay: www.tay.com.br/ • The Internet Sleuth: http://www.isleuth.com |
|---|--|

Directórios:

Pesquisas mais precisas: adoptam a forma e estrutura de classificações hierárquicas, foram desenvolvidas com intervenção humana, onde se agrupam os recursos disponíveis de acordo com uma estrutura ou classificação temática determinada. Permite pesquisas através da navegação nessa estrutura de assuntos (browsing) ou através de pesquisa directa por palavras-chave.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • About: www.about.com • Argus Clearinghouse: http://www.clearinghouse.net • Britannica.com: www.britannica.com • BUBL: www.bubl.ac.uk • Cadê: http://www.cade.com.br • Encyclopedia Britannica's Internet Guide: http://www.britannica.com/blackhistory • Google Web Directory: http://directory.google.com/ • Eblast: http://www.eblast.com • Infomine-Scholarly Internet Resource Collections: http://infomine.ucr.edu/ • Librarian's Index to the Internet: www.lii.org | <ul style="list-style-type: none"> • LookSmart: http://www.looksmart.com • Netguide: www.netguide.com • Netscape: www.netscape.net • Dmoz-Open Directory: http://dmoz.org/ • Sapo: www.sapo.pt • Search: http://search.cnet.com/About/0,69,0,0200.html • Snap: http://www.snap.com • The World Wide Web Virtual Library: http://www.vlib.org/ • WebSearch: www.websarch.com • Worldsearch: www.worldsearchcenter.com • Yahoo: www.yahoo.com |
|---|--|

Portais:

Pretendem constituir-se como pontos de acesso “universais” à Internet. Gradualmente têm-se transformado em algo mais do que simples índices de páginas Web, reunindo directórios, bases de dados e serviços diversos, como: Notícias; informação económica; previsões meteorológicas; correio electrónico; informação turística; jornais; revistas; listas telefónicas; horóscopos, etc.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • AOL: www.aol.com • Clix: http://www.clix.pt/ • MSN Search: www.search.msn.com | <ul style="list-style-type: none"> • Portalhub: www.portalhub.com • Sapo: www.sapo.pt |
|--|---|

Serviços de Resposta:

Interfaces de pesquisa amigáveis e inteligentes. Permitem a interrogação em linguagem natural a partir de índices semelhantes aos disponibilizados pelos directórios e motores de pesquisa.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • YahooAnswers: http://answers.yahoo.com/ • Wikianswers: http://wiki.answers.com/ | <ul style="list-style-type: none"> • Pergunte à Biblioteca: http://www.fd.ul.pt/Biblioteca/Serviços/Pergu |
|---|--|

<ul style="list-style-type: none"> • Interfaces com formulários através dos quais é possível objectivar o conteúdo da pergunta e resposta. Exemplos: • Ask Jeeves: www.ask.com 	<ul style="list-style-type: none"> • Pergunte à BLX: http://blx.cm-lisboa.pt/gca/index.php?id=144
---	---

Agentes de pesquisa e recuperação:
Incluem a consulta de bases de dados especializadas, como catálogos de bibliotecas The European Library 2.1, organizam directamente o acesso aos recursos da Web mediante categorias temáticas, o cliente pode consultar directamente essas fontes e obter informação de qualidade (seleccionada e validada segundo critérios definidos).

- The European Library:
[http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/search/\(creator+all+%22xavier+benguerel%22\).query](http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/search/(creator+all+%22xavier+benguerel%22).query) e <http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html>

Anexo 3 (tabela 4) – Ferramentas de pesquisa na Web

(tabela da autora)

DEFINIÇÕES DE ESTRATÉGIA DE PESQUISA
<p>Operadores Booleanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E (AND) – operador de intersecção. Ambos os termos têm que estar presentes no documento. & • OU (OR) – operador de reunião. Basta que um dos termos esteja presente no documento. • NÃO (NOT); E NÃO (AND NOT) – operador de exclusão. Exclui um dos descritores!
<p>Operadores de Proximidade – utilizados em complemento ou substituição dos operadores booleanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADJ: Operador de adjacência. Palavras que aparecem sequencialmente no documento. • NEAR, FAR: Palavras que aparecem próximas ou distantes respectivamente. A distância é definida em número de palavras e varia de FP para FP. N. • BEFORE, AFTER (similar ao anterior): Palavras que aparecem à esquerda ou à direita respectivamente do termo de pesquisa. A distância é definida em número de palavras e varia de FP para FP.
<p>Operadores de truncatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ASTERISCO *. Substitui uma sequência de caracteres. • INTERROGAÇÃO ? ou DÓLAR \$. Substitui um só carácter. • PONTO. ou CARDINAL # determina um termo exacto. <p>Podem ainda utilizar-se:</p> <p>() para assegurar que os operadores booleanos são combinados na ordem correcta. A interpretação dos () é feita de duas formas: de dentro para fora e da esquerda para a direita.</p> <p>“ entre palavras assegura que os resultados de pesquisa sejam referentes somente ao termo que está entre aspas.</p>

Anexo 4 (tabela5) – Definições de estratégia de pesquisa

(tabela da autora)

SERVIÇOS ASK-A	
<ul style="list-style-type: none">• Ask Jeeves: http://www.ask.com• WebHelp: http://www.webhelp.com• Ask an Expert: http://www.saviodsilva.net/dir/askanexpert.htm#• All Experts: http://www.allexperts.com/• Ask The Space Scientist: http://image.gsfc.nasa.gov/poetry/ask/askmag.html	<ul style="list-style-type: none">• ExpertCentral - A Breakthrough Way to Get the Answers You Need from Real Experts: http://www.expertcentral.com• Ask Dr. Math: http://forum.swarthmore.edu/dr.math/• Ask A Geologist: http://walrus.wr.usgs.gov/docs/ask-a-ge.html

Anexo 5 (tabela 6) – Serviços AskA

(tabela da autora)

TIPOLOGIAS/FORMATOS DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DIGITAIS/VIRTUAIS 24 HORAS/DIA X 7 DIAS/SEMANA = 365 DIAS/ANO	
ASSÍNCRONA - DIFERIDO	
E-MAIL	
<ul style="list-style-type: none"> • Mensagens personalizadas (texto livre): Presença de um endereço de e-mail no sítio/website da biblioteca na intranet/internet, perguntas e respostas por correio electrónico. • Formulários Web: Questionários estruturados acedidos através de um hiperlink colocado no sítio/website da biblioteca na intranet/internet. 	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade: Elimina barreiras físicas e geográficas; • Anonimato: aumenta a privacidade; • As perguntas formuladas tendem a indicar mais clareza/precisão; • Salvaguarda do texto da mensagem/formulário; • Impressão dos resultados da pesquisa; • Projecta a imagem da biblioteca na sociedade; • Participação na “e-society”; • Participação na economia global; 	<ul style="list-style-type: none"> • Não oferece uma resposta imediata; • Impossibilita a entrevista de referência, a negociação da questão, não existe contacto imediato entre bibliotecário e cliente; • Desentendimento: por parte do cliente quanto às perguntas, e do bibliotecário quanto às respostas; • Três ou quatro trocas de mensagens somente para saber o que realmente o cliente deseja; • O cliente é incentivado a responder ou preencher os campos constantes do formulário. • Participação na “network society”.
PODCASTS	
<p>Podcasting é uma forma/método de distribuição/publicação de arquivos de conteúdo digital multi-média pela internet (áudio, vídeo, fotos, PPS, etc...) por meio dos feeds RSS, que funcionam como um índice actualizável dos arquivos disponíveis e dos novos programas. A actualização e o download são feitos para o leitor através de um software, chamado de agregador, um programa ou página da Internet que verifica os diversos feeds adicionados, reconhece os novos arquivos e faz o download de forma automática para o computador assim que os produtores disponibilizam novos programas. Em resumo, podcasting funciona como um rádio de busca pela internet.</p>	
Vantagens	
<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade: Os podcasts funcionam como um programa de rádio que se pode ouvir a qualquer hora, em qualquer lugar, como e quantas vezes se quiser, pode ouvir-se no próprio pc ou em qualquer aparelho que reproduza mp3: mp3/mp4 players, PDAs, smartphones, telemóveis, etc., é gratuito, fácil de usar, portátil e sempre à disposição; 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualização: permite aos clientes acompanhar a sua actualização e fazer o download automático dos programas/contéudo de um podcast, enorme variedade de temas; • Projecta a imagem da biblioteca na sociedade, participação na “network society”, no “e-society” e na economia global.
Desvantagens	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de interactividade imediata; • Impessoalidade: Não existe contacto humano; 	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade: informação distribuída apenas via on-line.

Anexo 6 (tabela 7) - Tipologias/formatos de serviços de referência digitais/virtuais: Assíncrona – diferido. (tabela da autora)

TIPOLOGIAS/FORMATOS DE SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DIGITAIS/VIRTUAIS 24 HORAS/DIA X 7 DIAS/SEMANA = 365 DIAS/ANO
SÍNCRONA – TEMPO REAL
CHAT
Atendimento ao cliente à distância por meio de conversação em sítio web ou mensageiros instantâneos.

Envio e a recepção de mensagens de texto em tempo real. As mensagens instantâneas podem ser acompanhadas por vídeo e/ou áudio, que aumentam a interactividade. Usa softwares populares, como o MSN, salas de comunicação instantânea ou software direccionado à instituição, como o LivePerson.

Vantagens

- Acessibilidade: Elimina barreiras físicas e geográficas, possibilidade de resposta em tempo real: 24 horas;
- Interação imediata, possibilita a entrevista de referência, troca de mensagens para obter mais informação, negociação da questão;
- Salvaguarda do texto da sessão do chat;
- Anonimato: aumenta a privacidade;
- Criação “automática” de uma base de dados de perguntas e respostas;
- Cooperação/colaboração e eficiência: colaboração entre bibliotecários e bibliotecas, aumento do número de serviços oferecidos em cooperação mesmo durante a noite, baixa de custos;
- Projecta a imagem da biblioteca na sociedade, participação na “network society”, no “e-society” e na economia global.

Desvantagens

- Acessibilidade: acesso via on-line, menos público presencialmente na biblioteca;
- Impessoalidade: comunicação escrita, não existe contacto humano, perda da dimensão humana do serviço;
- Demora na digitação do texto de resposta: O tempo dispendido é maior do que numa comunicação oral porque é preciso escrever a informação, estando também sujeita a erros;
- Controle: o cliente pode encerrar a sessão de chat a qualquer momento;
- Interrupção da comunicação devido a falhas de energia ou tecnológicas, risco de perda do cliente devido a “overload” do serviço, Redirecciona o cliente para um endereço específico na Web para poder encontrar a informação, se não poder aceder naquele preciso momento;
- O software não permite que se segmente e encaminhe as questões facilmente, nem oferece a possibilidade de mensagens imediatas de perguntas já frequentes;
- Privacidade: informação pessoal do cliente, embora recente software permita o anonimato;
- “Iliteracia tecnológica” / Infoexclusão;
- % importante dos recursos não estão em suporte digital;
- Menor flexibilidade na gestão das equipas (dedicação exclusiva);
- Desprofissionalização: a impessoalidade acarreta numa desvalorização do bibliotecário, pois a eficiência é mais importante que a qualidade.

EXPERT SYSTEMS

Sistemas inteligentes: Programa de computador que tenta emular (e não simular) a capacidade de decisão de um especialista humano (neste contexto, emular significa agir em tudo como um humano).

Vantagens

- Disponibilidade: o conhecimento especializado estará disponível em qualquer máquina na qual possa ser instalado, em funcionamento 24 horas;
- Custo reduzido: por uma quantia irrisória, ou grátis, caso o acesso ao sistema ou o uso do mesmo seja permitido, qualquer pessoa pode ter acesso a conhecimentos especializados sobre uma determinada área ou assunto;
- Perigo reduzido: pode ser usado para operar uma máquina em ambientes hostis ao homem;
- Múltiplos conhecimentos especializados: é possível concentrar numa só máquina os conhecimentos de vários especialistas;
- Imortalidade: o conhecimento de um Expert System tem uma duração indefinida (enquanto o Expert System estiver activo), o que pode ultrapassar em muito a disponibilidade de conhecimento que qualquer humano pode proporcionar;
- Explicação: em qualquer altura está disponível para explicar, explicitamente, como se chegou a uma determinada conclusão;
- Resposta rápida: pode ser efectivamente mais rápido que um humano, pelo que se revela uma boa escolha.

Desvantagens

- Necessidade de actualizações;
- Interrupção da comunicação devido a falhas de energia ou tecnológicas.

VIDEOCONFERÊNCIA

Uma videoconferência consiste numa discussão em grupo ou pessoa-a-pessoa na qual os participantes estão em locais diferentes, mas podem ver e ouvir-se uns aos outros como se estivessem reunidos num

único local. As videoconferências envolvem o uso de uma sala em cada localidade geográfica, dotada de equipamentos especiais e caros, câmaras de vídeo para apresentação de documentos. Em alguns sistemas, simula-se uma reunião como se todos os participantes estivessem na mesma sala, ao redor de uma mesa. Em geral, a videoconferência tradicional requer conexão através do telefone em grande largura de banda. Actualmente utiliza-se redes ISDN e ATM. Com os avanços da tecnologia e em alternativa à videoconferência tradicional surgiu a videoconferência desktop com a inclusão de software e hardware em computadores padrão.

Vantagens

- Comunicação em tempo real em áudio e vídeo simultaneamente entre grupos de pessoas, independente de suas localizações geográficas;
- Economia de tempo: evita o deslocamento físico, sem a necessidade de locomoção geográfica;
- Economia de recursos: redução dos gastos com viagens.
- Trabalho em cooperação: partilha de informações e materiais de trabalho, os softwares que apoiam a realização da videoconferência, na sua maioria, permitem a utilização de ferramentas de partilha de documentos;
- Recurso de pesquisa: a reunião pode ser gravada e disponibilizada posteriormente.

Desvantagens

- Impessoalidade: não existe contacto humano;
- Custos com os equipamentos;
- Interrupção da comunicação devido a falhas de energia ou tecnológicas.

VOIP

A voz sobre Internet (Voice over Internet Protocol - VoIP) é uma tecnologia que permite ao cliente estabelecer chamadas telefônicas através de uma rede de dados, convertendo um sinal de voz analógico num conjunto de sinais digitais, posteriormente enviados através de uma ligação à Internet sob a forma de pacotes com endereçamento IP. A sigla VoIP significa Voz sobre Protocolo de Internet, a tecnologia usada para transmitir conversas por voz pela Internet. É ela que está por trás do Skype. O Skype não cobra uma mensalidade por essas chamadas.

Vantagens

- Interação entre os participantes;
- Redução de despesas: chamadas gratuitas pela Internet;
- Utilização para um universo potencial de milhões de clientes.

Desvantagens

- Possuir ligação à internet;
- Confiabilidade;
- Qualidade no som;
- Interrupção da comunicação devido a falhas de energia ou tecnológicas.

EXEMPLOS DE SERVIÇOS DIGITAIS/VIRTUAIS

- Biblioteca de Arte - Fundação Calouste Gulbenkian: https://refvirtual.gulbenkian.pt/vrlplus/vrl_entr_y.asp
- Biblioteca da Universidade de Aveiro: <http://www.doc.ua.pt/>
http://portal.doc.ua.pt/servicos/refervirtual_for_m.asp
- Biblioteca da Faculdade de Direito de Lisboa: <http://www.fd.ul.pt/Biblioteca/Serviços/PergunteàBiblioteca.aspx>
- BLX-Bibliotecas da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa: <http://blx.cm-lisboa.pt/gca/index.php?id=239>
- Biblioteca do ISCTE: <http://biblioteca.iscte.pt/>
- Universidade do Minho: <http://www.sdum.uminho.pt/Default.aspx?tabid=4&pageid=294&lang=pt-PT>
- Biblioteca Pública de Évora: http://www.evora.net/bpe/Servicos_perguntenos_faca_pergunta.htm

Anexo 7 (tabela 8) - Tipologias/formatos de serviços de referência digitais/virtuais: Síncrona – tempo real.

(tabela da autora)

SOFTWARE CHAT	
TECNOLOGIA SIMPLES EXEMPLOS	CHAT WEB CONTACT CENTER EXEMPLOS
<ul style="list-style-type: none"> • Talk: http://www.google.com/talk/ • Facebook: http://www.facebook.com/ • Skype: http://www.skype.com/intl/en/download/skype/windows/?cm_mmc=PAIDS%7CGAWS-_-EMEAF%7CPT%7CPT-_-BD%7CSTRCT-_-zb31fj • Yahoo Messenger: http://messenger.yahoo.com/ • Yahoo groups: http://groups.yahoo.com/ • Msn: http://pt.msn.com/ • Aol: http://www.aol.com/ • Google groups: http://groups.google.com/ • Plugoo: http://www.plugoo.com/ • Meebo: http://www.meebo.com/ • HI5: http://hi5.com/ 	<p>Web Contact Center: são serviços de referência oferecidos por e-mail, ou por chat que acrescentam o uso de vídeo e/ou voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altarama: http://www.altarama.com/ • Liveperson: http://www.liveperson.com/ • Livehelper: http://www.livehelper.com/ • Rightnow: http://www.rightnow.com/ • Lssi: http://www.lssi.com/ • eShare : www.eSharelive.com • HumanClick: http://www.humanclick.com/

Anexo 8 (tabela 9) – Software chat

(tabela da autora)

PROJECTOS DE COOPERAÇÃO 24 HORAS/DIA X 7 DIAS/SEMANA = 365 DIAS/ANO
QUESTIONPOINT COOPERATIVE REFERENCE
<p>O questionpoint www.QuestionPoint.org, criado pela Library of Congress (LC), em parceria com a On-line Computer Library Center (OCLC), tendo tido por base o Collaborative Digital Reference Service (CDRS), lançado pela LC em 2000, na qual várias bibliotecas sob os auspícios da Biblioteca de Congresso trabalhavam em cooperação. Rede global de bibliotecários de referência, que actuam em parceria, de forma a maximizar a oferta do serviço aos seus clientes, independentemente das limitações geográficas e temporais, as respostas são dadas online num período de cinco dias úteis:</p> <p>http://www.oclc.org/americalatina/pt/questionpoint/overview/default.htm Registo no sítio/website da OCLC, disponibilização de recursos para a implantação e a gestão dos serviços de referência virtual nas instituições; Formulário: Ask a Librarian, que oferece as opções de envio da pergunta através de e-mail e chat. QuestionPoint Global Reference Network (GRN): http://www.loc.gov/rr/digiref : Desenvolvido pela Biblioteca do Congresso e pela OCLC baseado no programa piloto Collaborative Digital Reference Service e com o QuestionPoint. Acesso a todas as bibliotecas participantes no mundo, com possibilidade de distintas formas de atendimento.</p>
THE VIRTUAL REFERENCE DESK PROJECT (VRD) REFERENCE RENAISSANCE
<p>Projecto patrocinado pela ERIC Clearinghouse on Information & Technology http://www.senate.gov/pagelayout/reference/b_three_sections_with_teasers/virtual.htm e o United States Department of Education, apoiado pela White House Office of Science and Technology Policy. Este serviço de referência cooperativo começou em Janeiro de 2000 com 18 serviços de AskA (Ask-an-Expert) e 28 profissionais da informação voluntários. O VRD, colocava os clientes em conexão directa com os especialistas nas mais diversas áreas do conhecimento e tinha por objectivo estabelecer um serviço cooperativo nacional de referência virtual para os membros da comunidade K-12, formada por professores, estudantes, educadores, especialistas, bibliotecários, administradores e outros. Consórcios: Ask A MAD Scientist, AskERIC, AskA Volcanologist, Ask Dr. Math, Ask Shamu, AskERIC, Internet Public Library, Morris County Public Library (NJ), National Museum of American Art, Library of Congress's American Memory Center for School Safety e Eisenhower National Clearinghouse for Mathematics and Science Education. Actualmente com o nome de Reference Renaissance. São realizadas conferências anuais http://www.bcr.org/referencerenaissance/ e são editadas publicações sobre o assunto temos como exemplo o manual AskA Starter Kit:</p>

http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_E_RICEExtSearch_SearchValue_0=ED427779&ERICEExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED427779 um dos primeiros manuais para referência virtual, elaborado na Library Systems & Services LSSI: <http://www.lssi.com> por Anne Lipow e Steve Coffman, a sua versão preliminar foi lançada numa reunião da ALA. O título do manual é Establishing a Virtual Reference Service: VRD Training Manual: <http://catalogue.nla.gov.au/Record/2392525>. Foi desenvolvido inicialmente para o Bay Area Library Project, que usa software para referência Virtual da LSSI, mas que é usado em muitas bibliotecas americanas. Contém directrizes para a organização de qualquer tipo de serviço de referência virtual usando o mesmo software.

THE ALLIANCE LIBRARY PROJECT

O primeiro projecto de serviço de referência virtual entre bibliotecas universitárias envolveu 14 bibliotecas no estado americano de Illinois. The Alliance Library System (Illinois, EUA) que congrega dezenas de participantes: <http://www.alliancelibrarysystem.com/> elabora planos de avaliação onde são abordadas e discutidos métodos e técnicas usadas para o funcionamento de um eficaz serviço de referência virtual. As bibliotecas do Colorado também se encontram integradas neste sistema disponibilizando serviços em dois idiomas, inglês e espanhol: <http://www.askcolorado.org>

METROPOLITAN COOPERATIVE LIBRARY SYSTEM

Projecto de Referência 24 horas e sete dias na semana foi patrocinado pelo Federal LSTA e administrado pela California State Library: <http://www.socallibraries.org/> <http://www.asknow.org/>. O projecto conta com dezenas de participantes e uma rede de especialista por área, com construção de FAQs e testagem de cada parte integrante do processo de referência.

Anexo 9 (tabela 10) - Projectos cooperativos

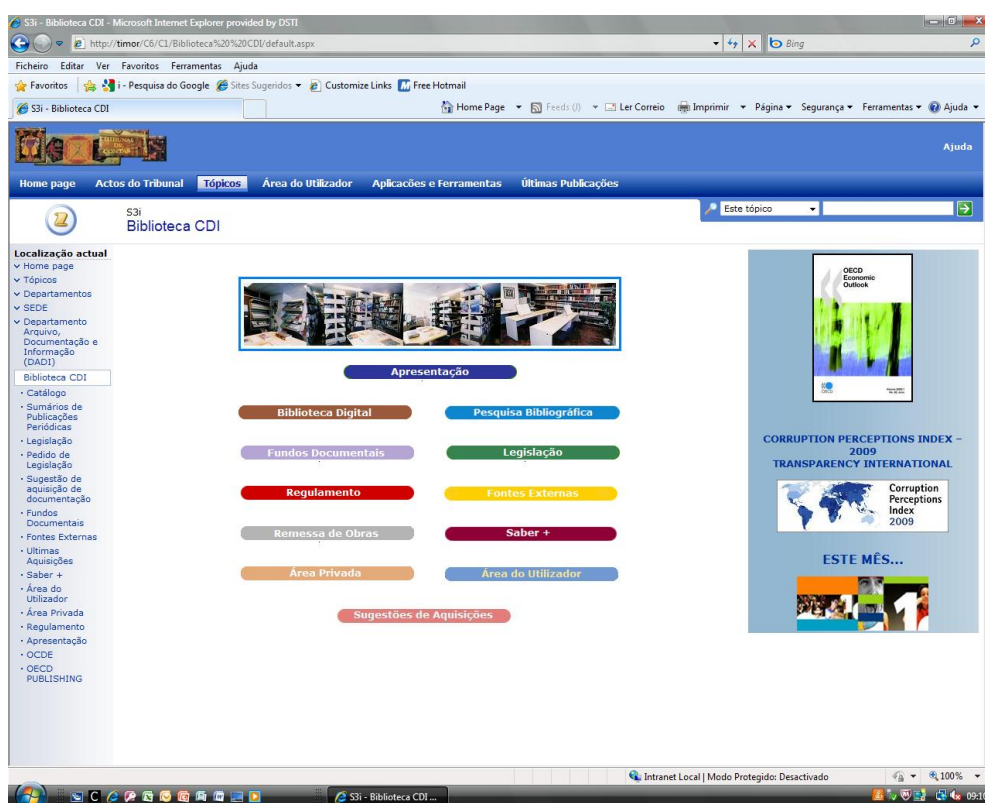
(tabela da autora)

IFLA Guidelines	
Serviços de referência virtuais Administração	A prática dos Serviços de Referência virtuais
1. Planeamento e Gestão de Serviços 1.1. Política de referência 1.2. Planeamento 1.3. Recursos humanos 1.4. Formação 1.5. Design do interface 1.6. Questões legais 1.7. Marketing 1.8. Avaliação da qualidade e satisfação 1.9. Cooperação/ Consórcios	Guidelines gerais Guidelines de conteúdo Chat Guidelines Guidelines para sessões de chat 2 – Prática da referência digital 2.1 – Princípios gerais 2.2 – Comunicação e conteúdos 2.3 – Chat 2.4 – Sessões de chat
ALA/RUSA Guidelines	
Serviços de referência virtuais Administração	Serviços de referência Consórcio

<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeamento do Serviço <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Clientes 1.2. Parâmetros do serviço 1.3. Características do serviço 1.4. Referência virtual em consórcio 2. Organização do serviço <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Integração do Serviço de Referência Virtual 2.2. Infraestruturas 2.3. Recursos Financeiros 2.4. Recursos Humanos 2.5. Marketing 2.6. Avaliação e melhoria 3. Privacidade 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administração <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Estrutura e organização 1.2. Membros 1.3. Recursos financeiros 1.4. Relatórios /Estatísticas 1.5. Promoção dos serviços 1.6. Formação 2. Prestação de Serviços <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Serviços prestados e métodos de transmissão 2.2. Responsabilidade das instituições requerentes 2.3. Responsabilidade das instituições prestadoras de SRV 2.4. Avaliação
---	--

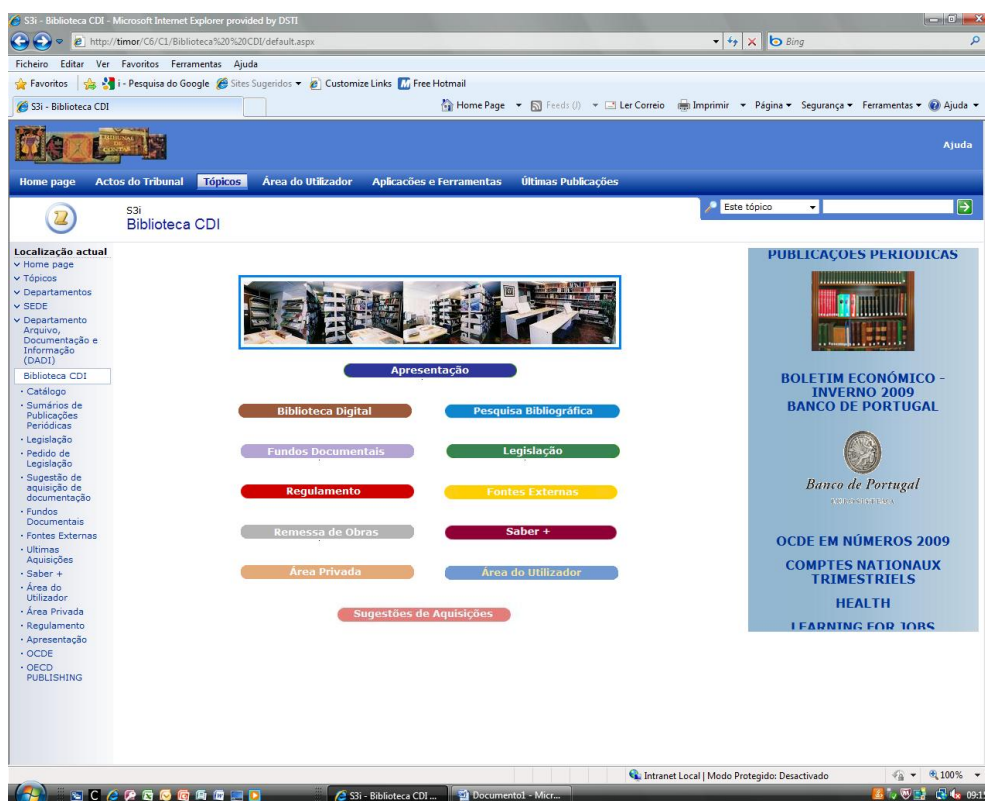
Anexo 10 (tabela 11) - IFLA e ALA/RUSA Guidelines

(tabela da autora)



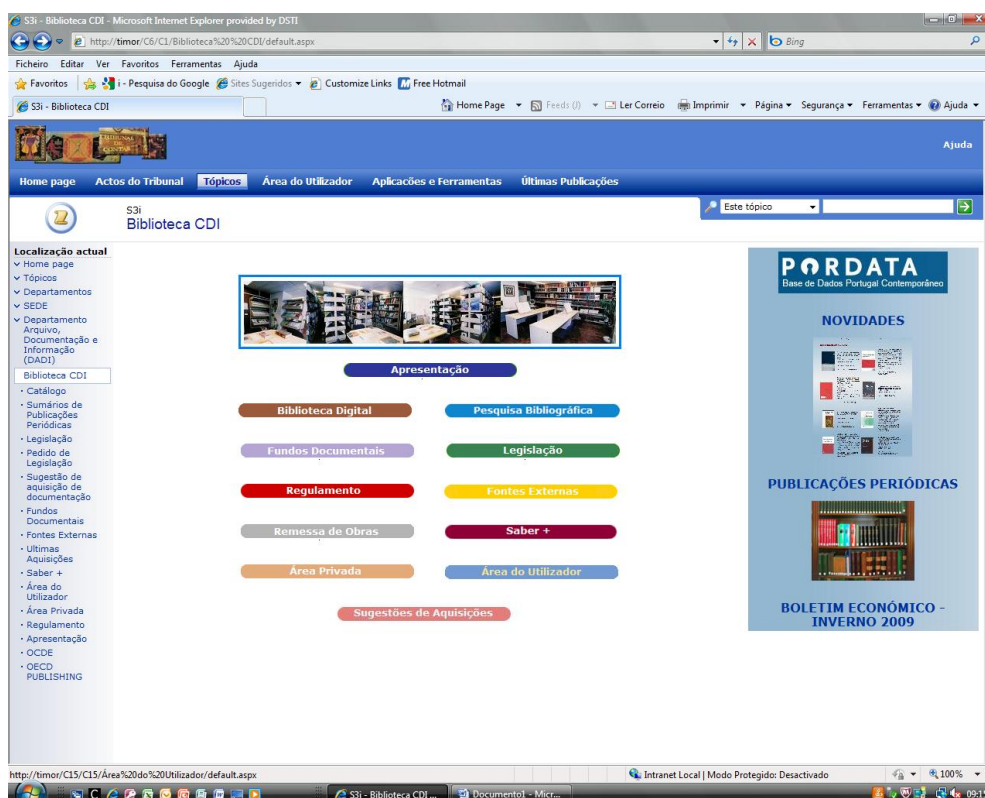
Anexo 11 – Página principal Intranet

(trabalho da autora)



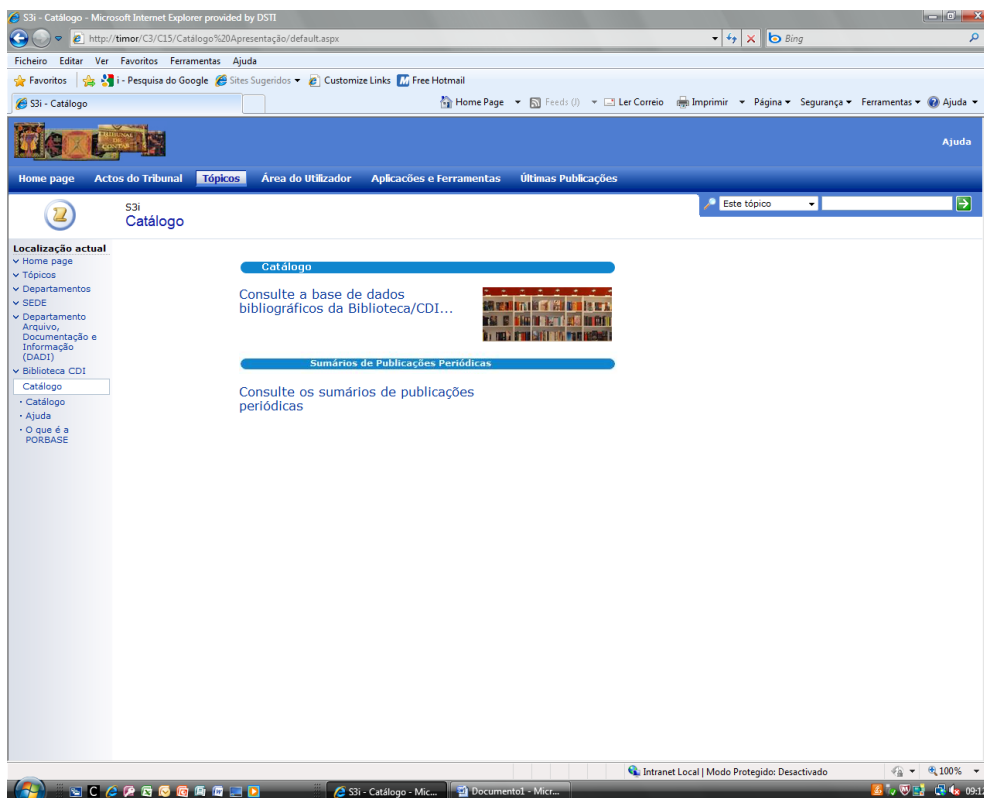
Anexo 12 – Página principal Intranet

(trabalho da autora)



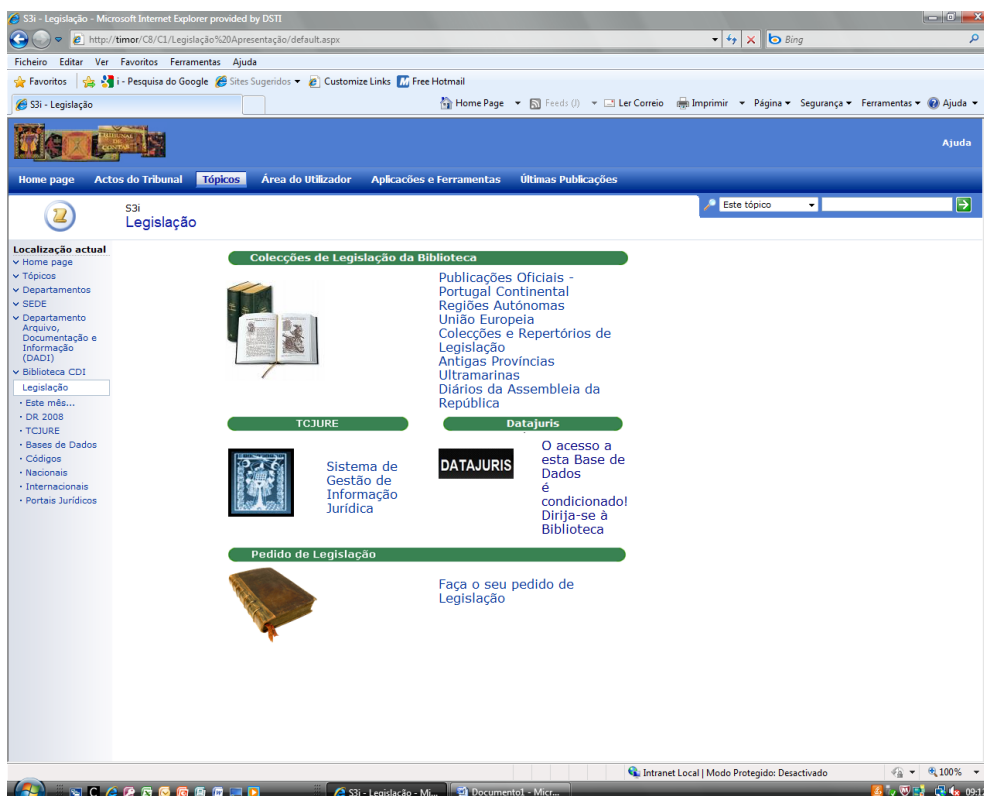
Anexo 13 – Página principal Intranet

(trabalho da autora)



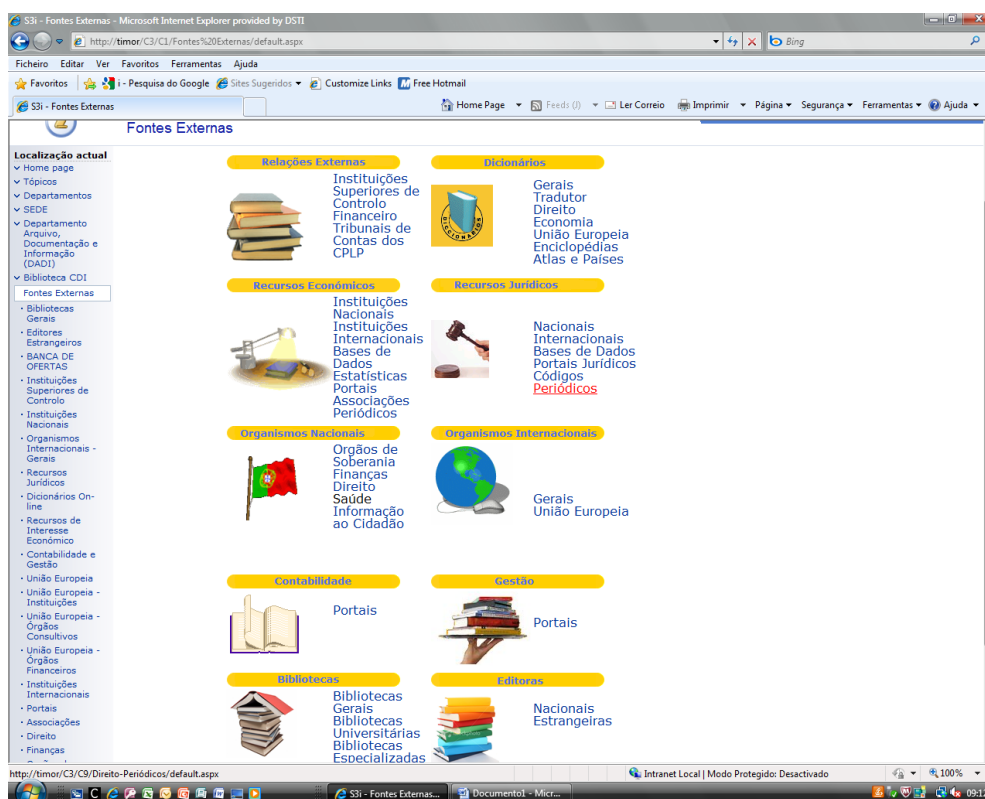
Anexo 14 – Sub-página Catálogo

(trabalho da autora)



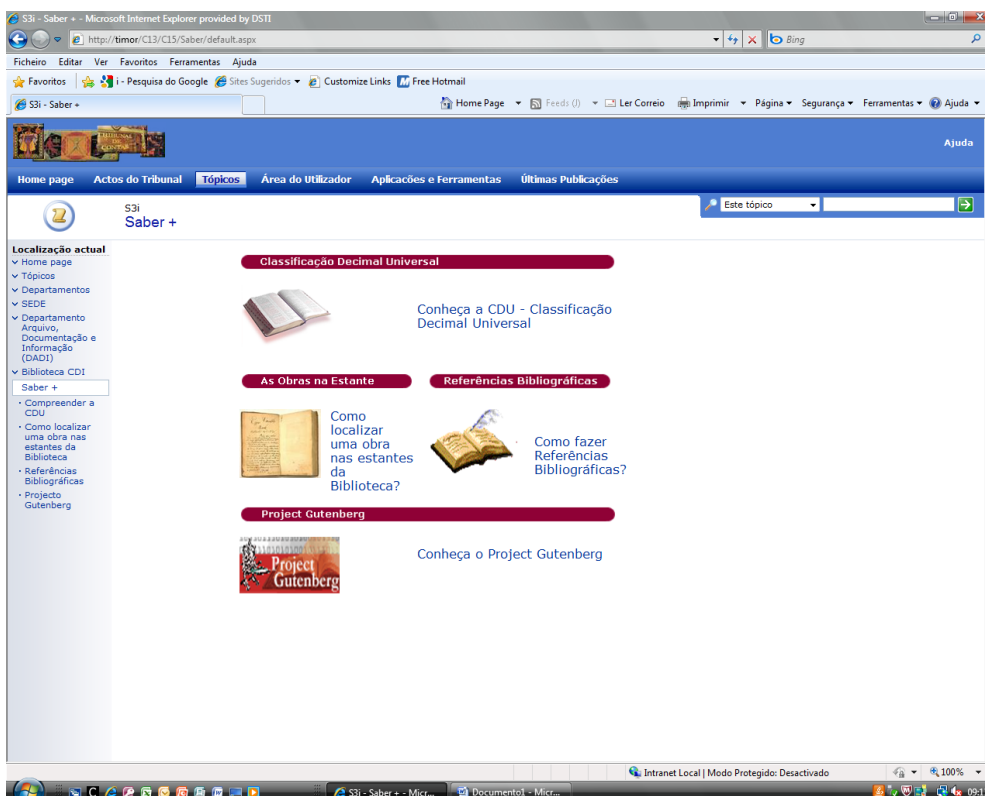
Anexo 15 – Sub-página Legislação

(trabalho da autora)



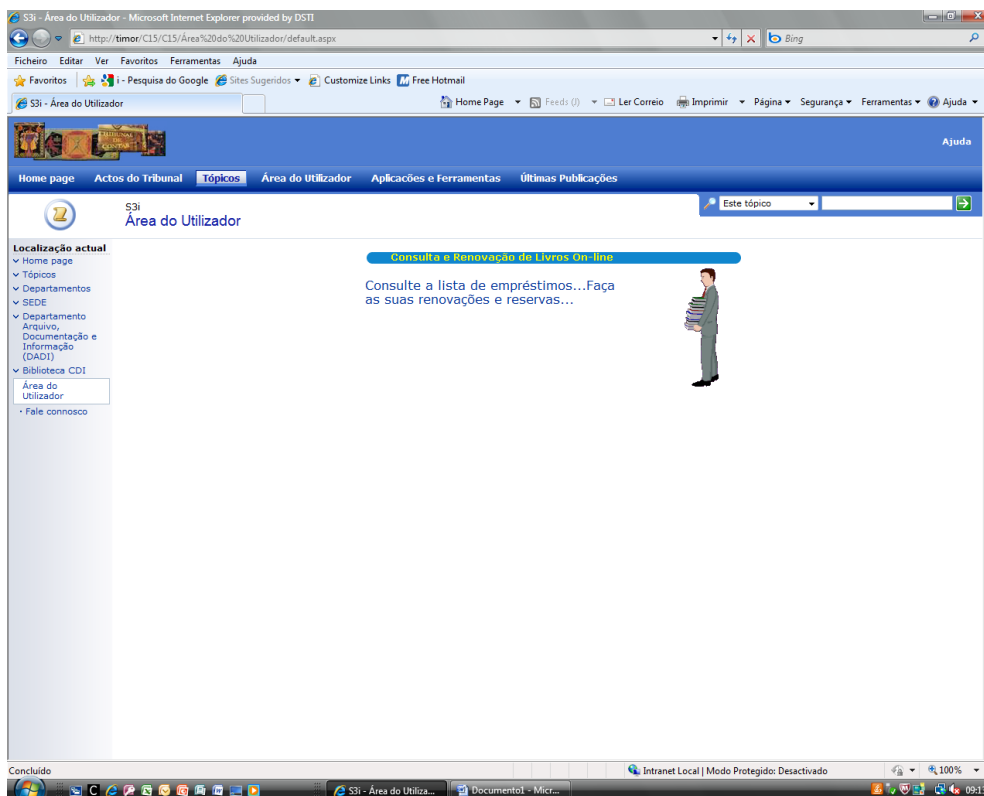
Anexo 16 – Sub-página - Fontes externas

(trabalho da autora)



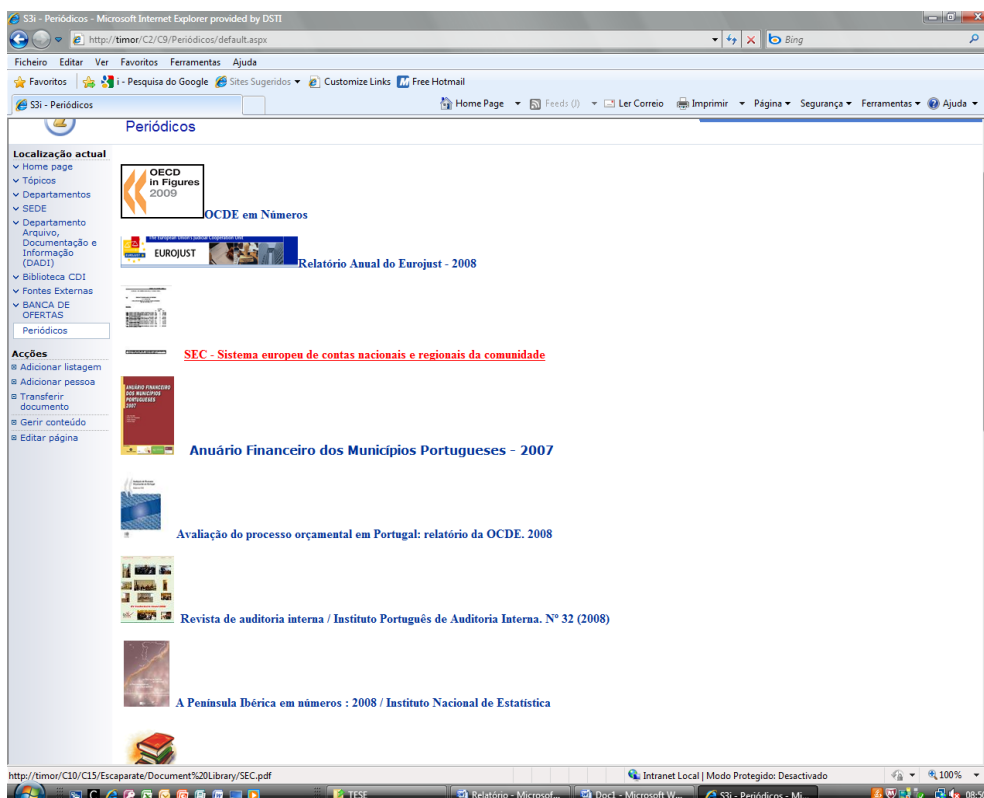
Anexo 17 – Sub-página-Saber +

(trabalho da autora)



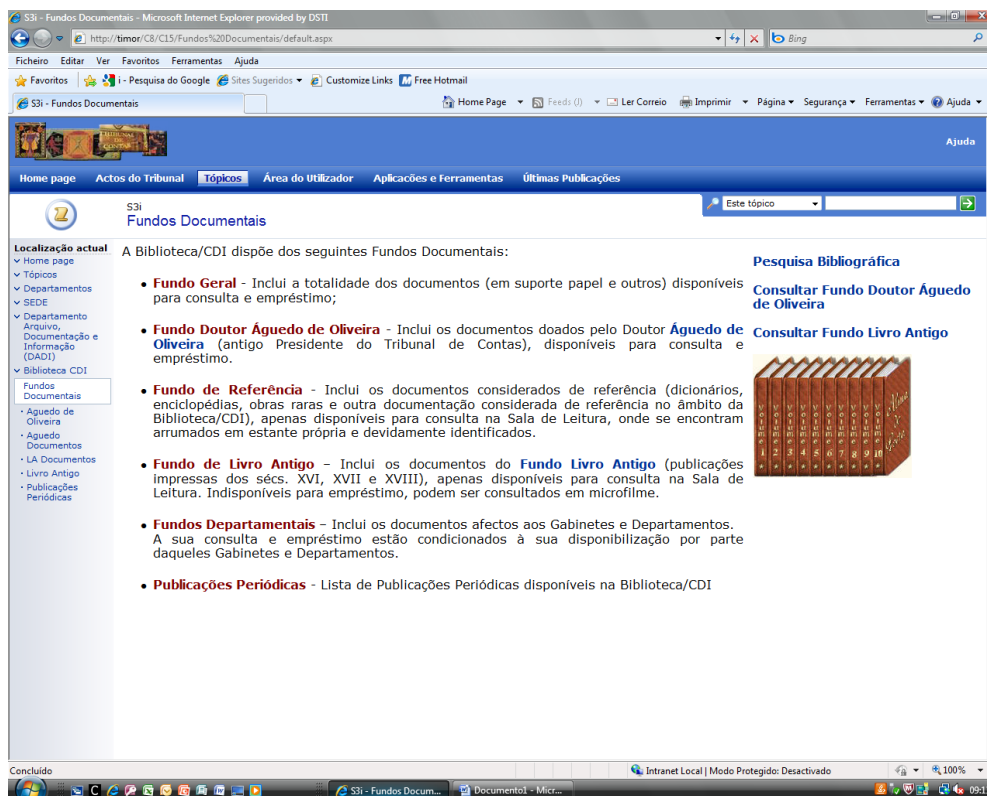
Anexo 18 – Sub-página Área do utilizador

(trabalho da autora)



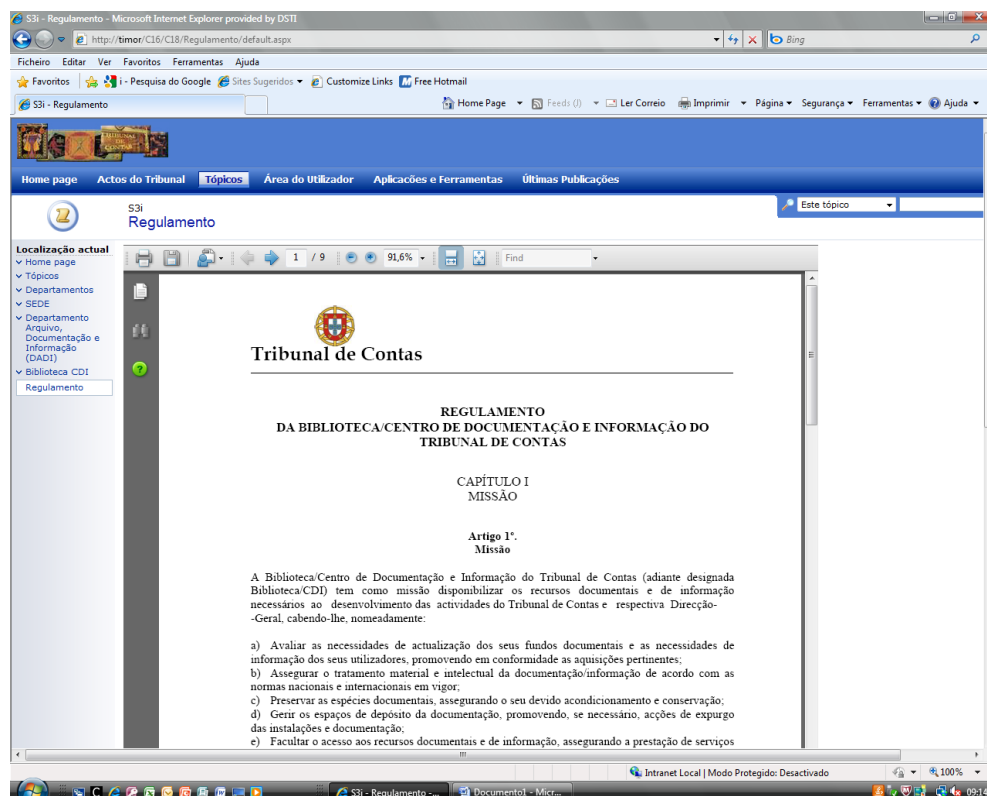
Anexo 19 – Sub-página Biblioteca Digital

(trabalho da autora)



Anexo 20 – Sub-página Fundos Documentais

(trabalho da autora)

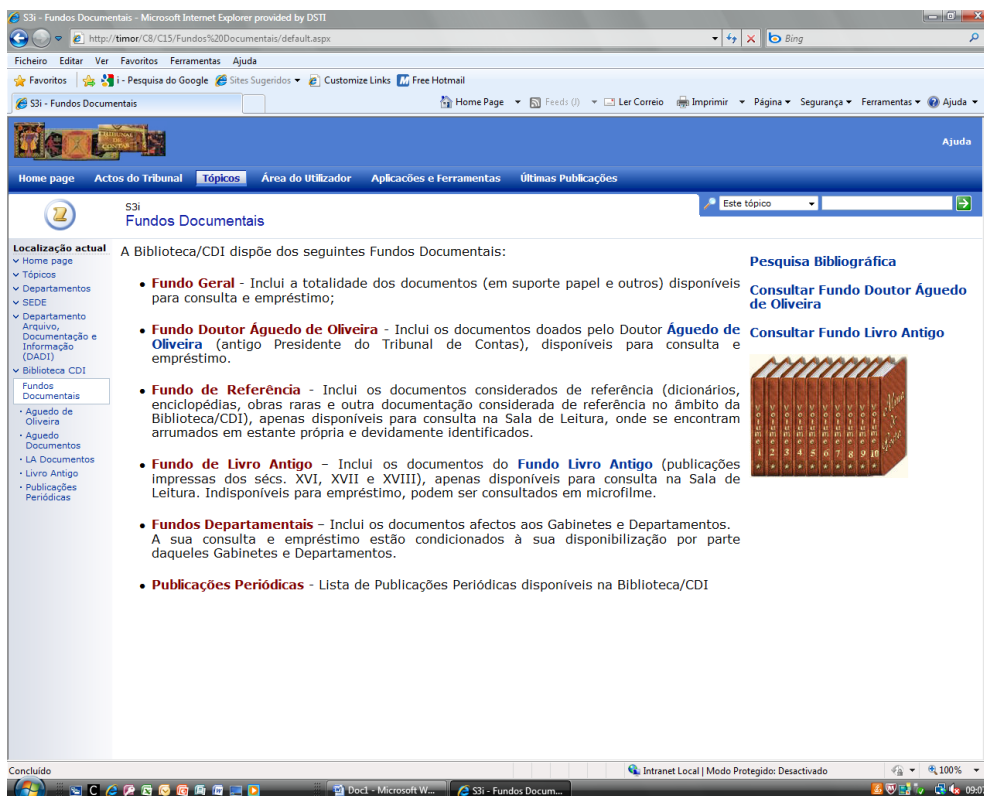


Anexo 21 – Sub-página Regulamento

(trabalho da autora)

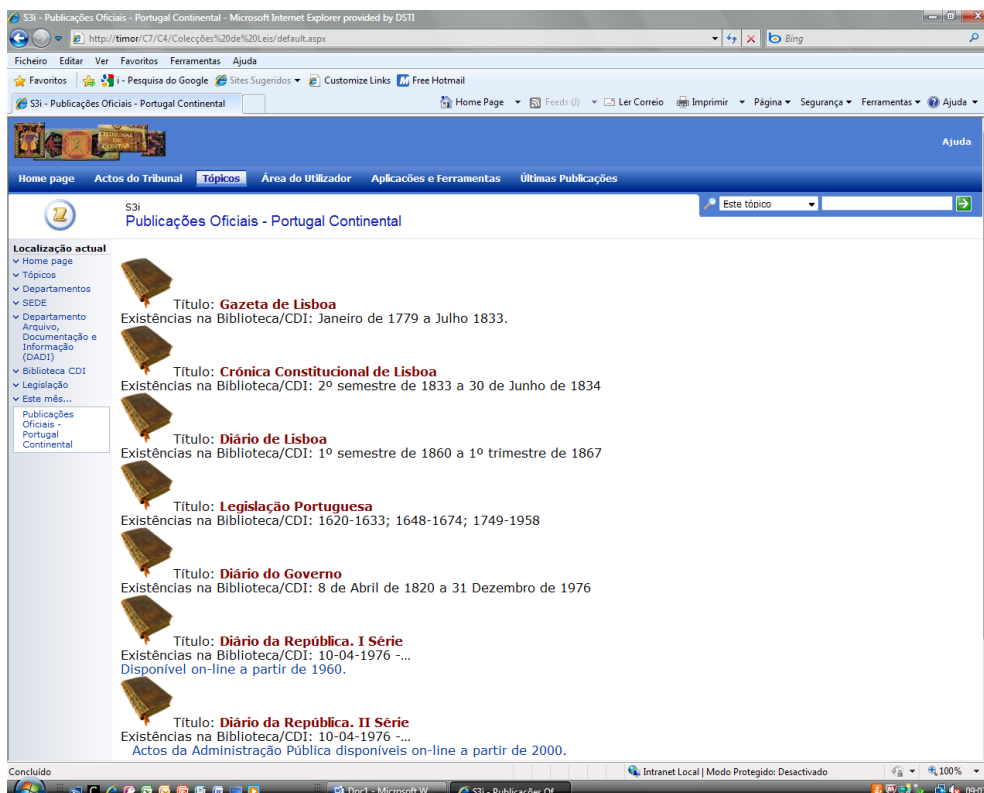
(trabalho da autora)

(trabalho da autora)



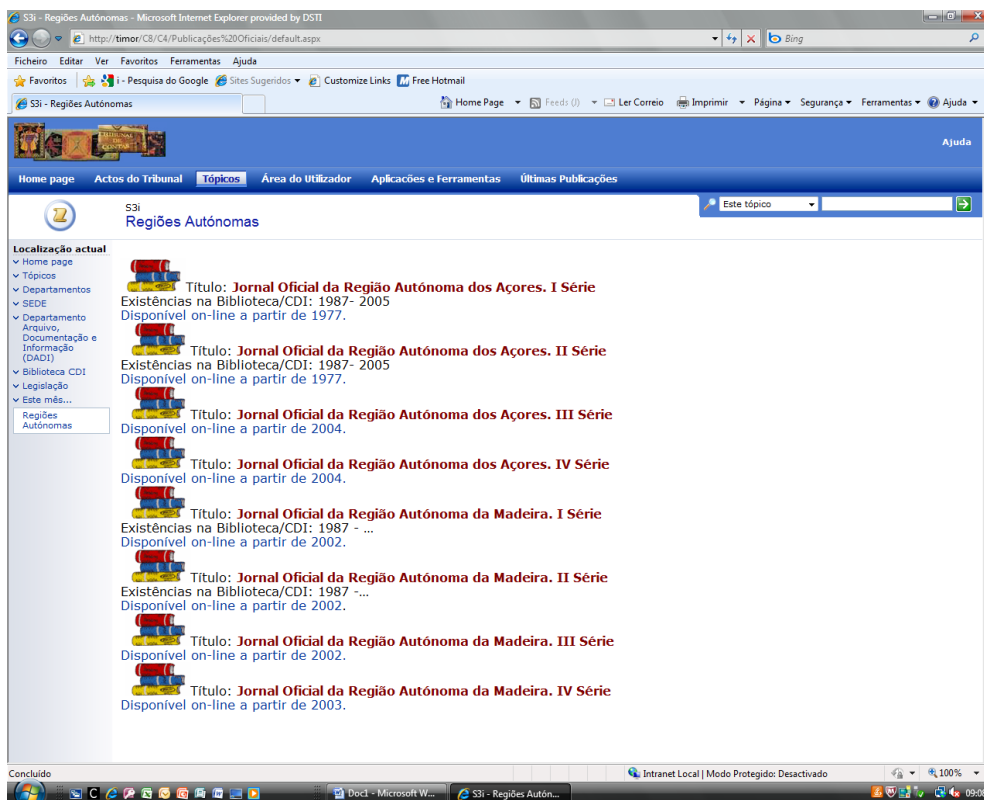
Anexo 24 – Sub-página

(trabalho da autora)



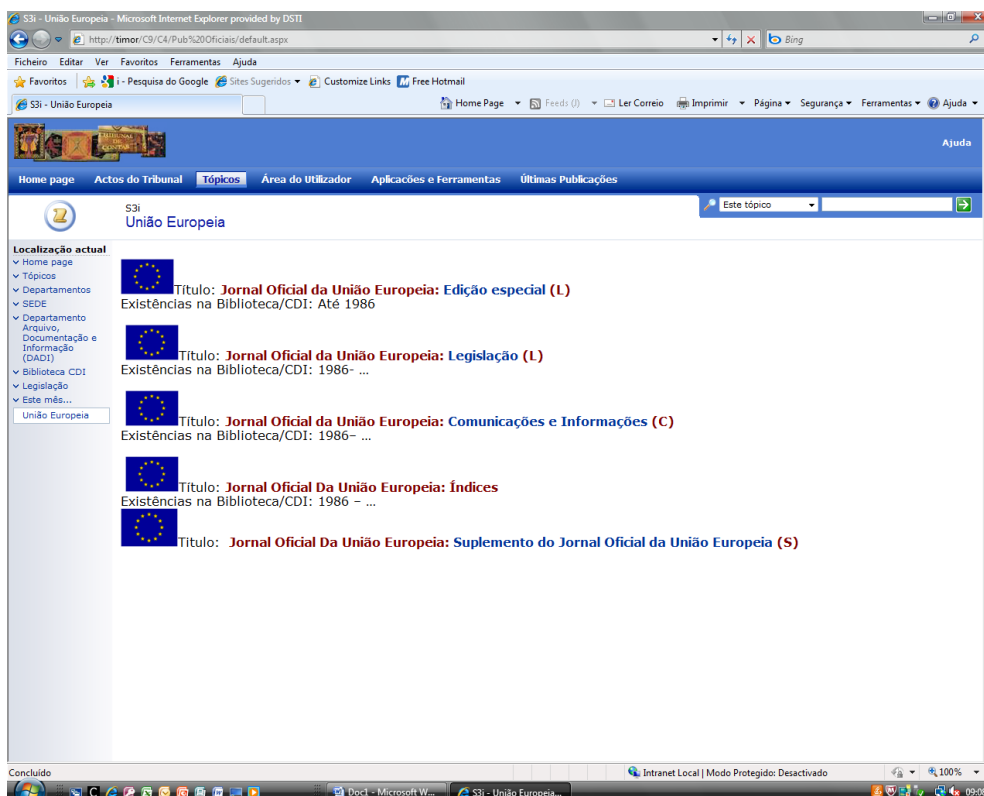
Anexo 25 – Sub-página

(trabalho da autora)



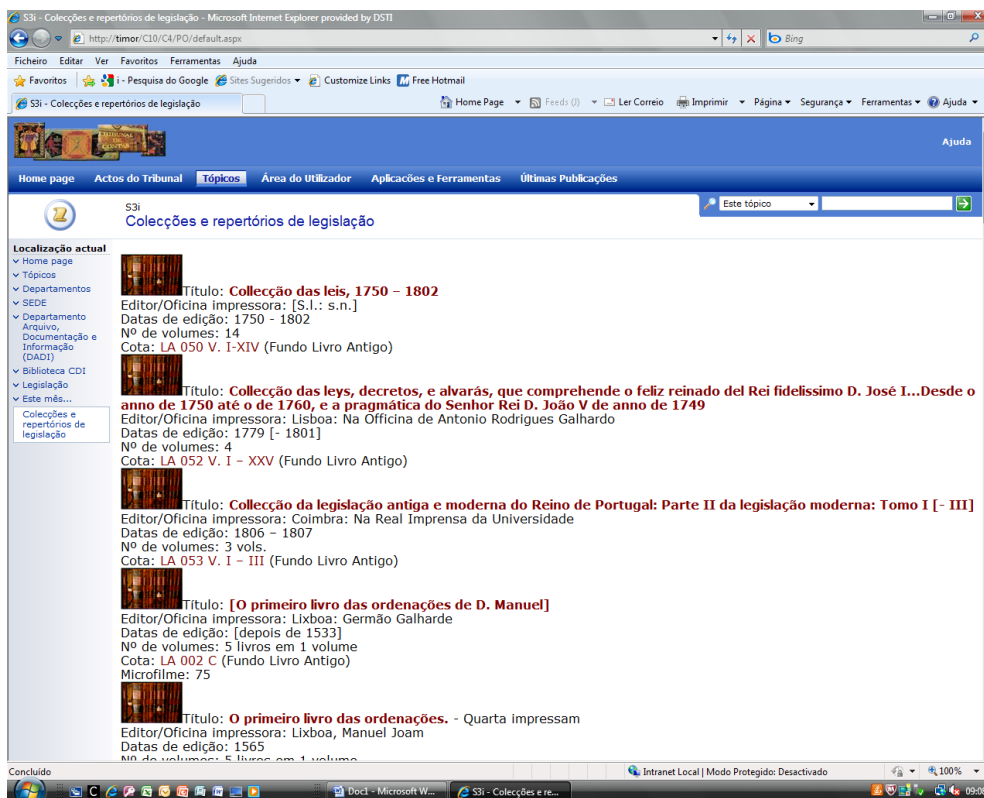
Anexo 26 – Sub-página

(trabalho da autora)



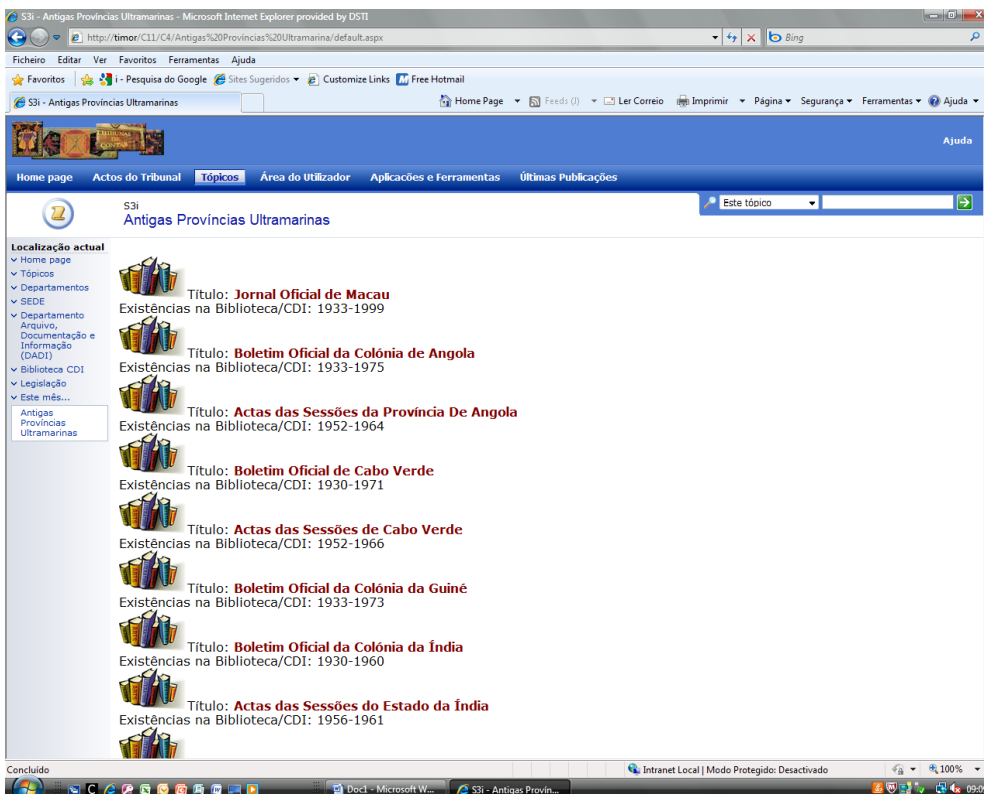
Anexo 27 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 28 – Sub-página

(trabalho da autora)



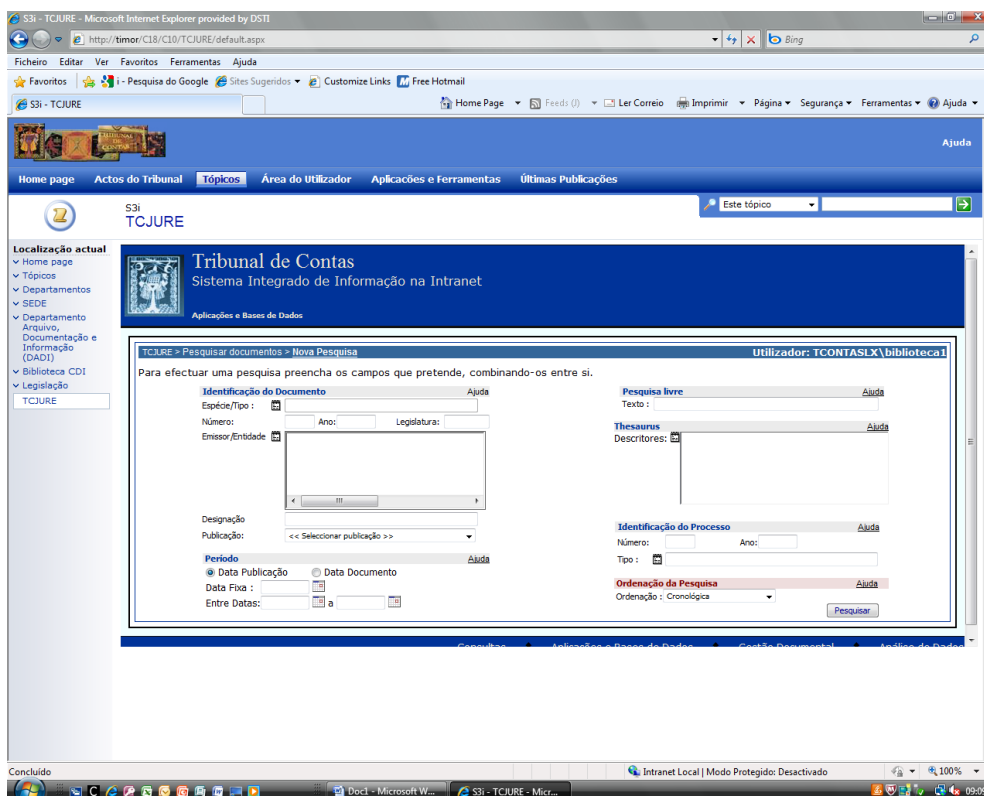
Anexo 29 – Sub-página

(trabalho da autora)



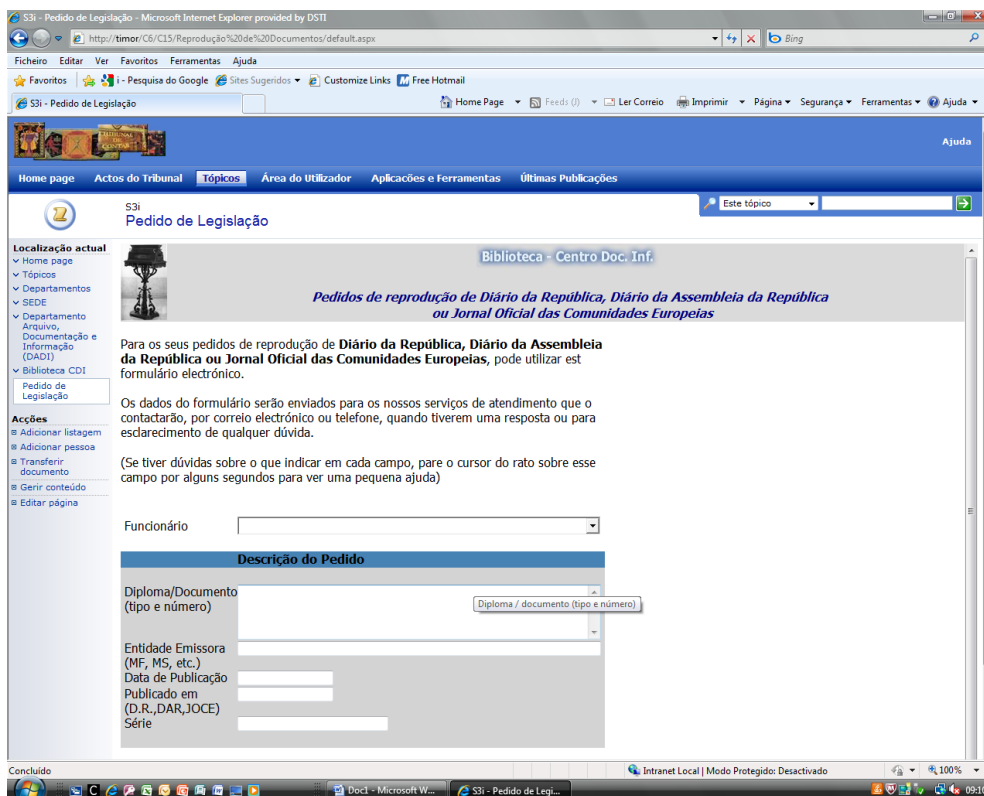
Anexo 30 – Sub-página

(trabalho da autora)



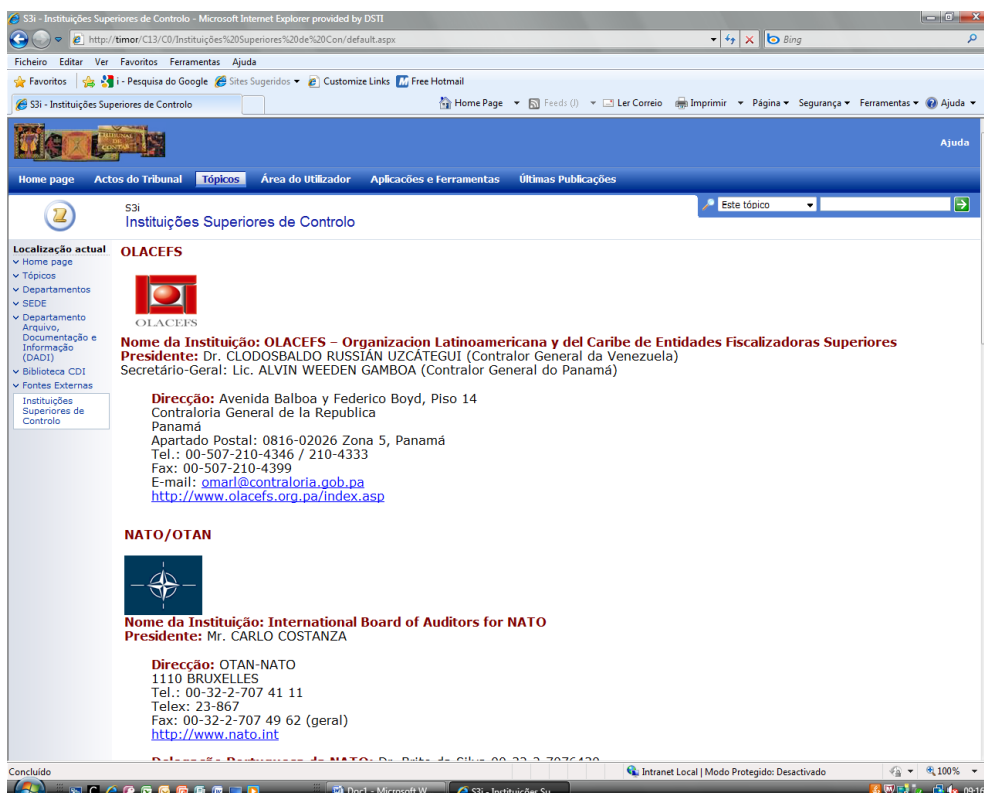
Anexo 31 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 32 – Sub-página

(trabalho da autora)



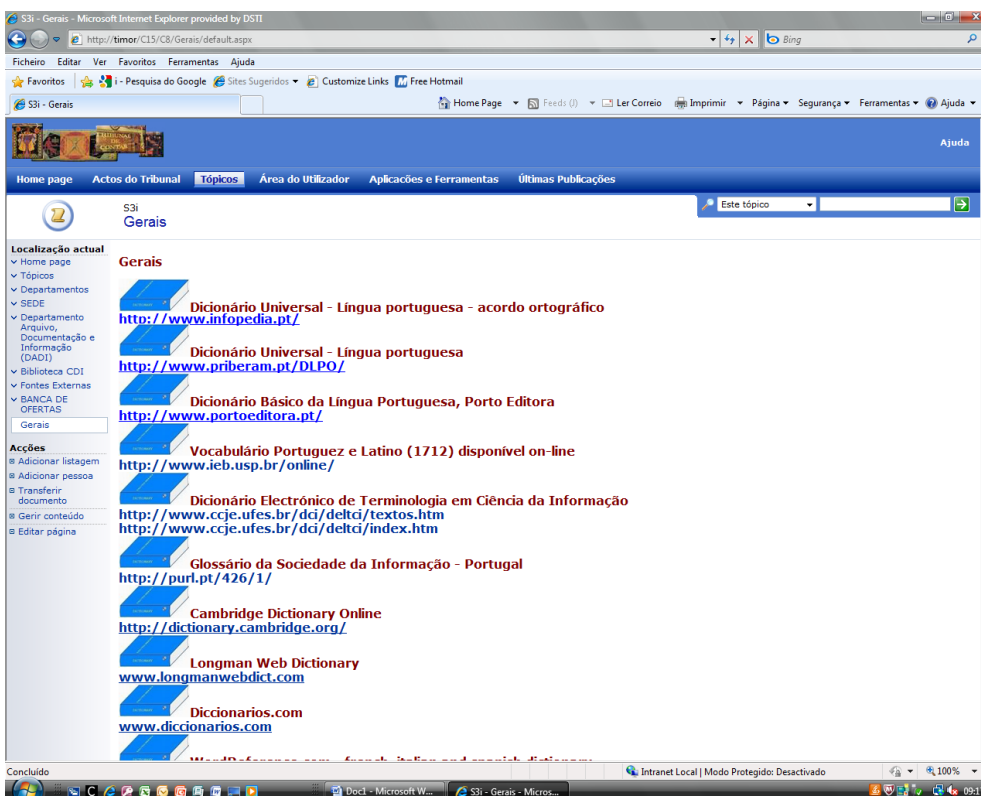
Anexo 33 – Sub-página

(trabalho da autora)



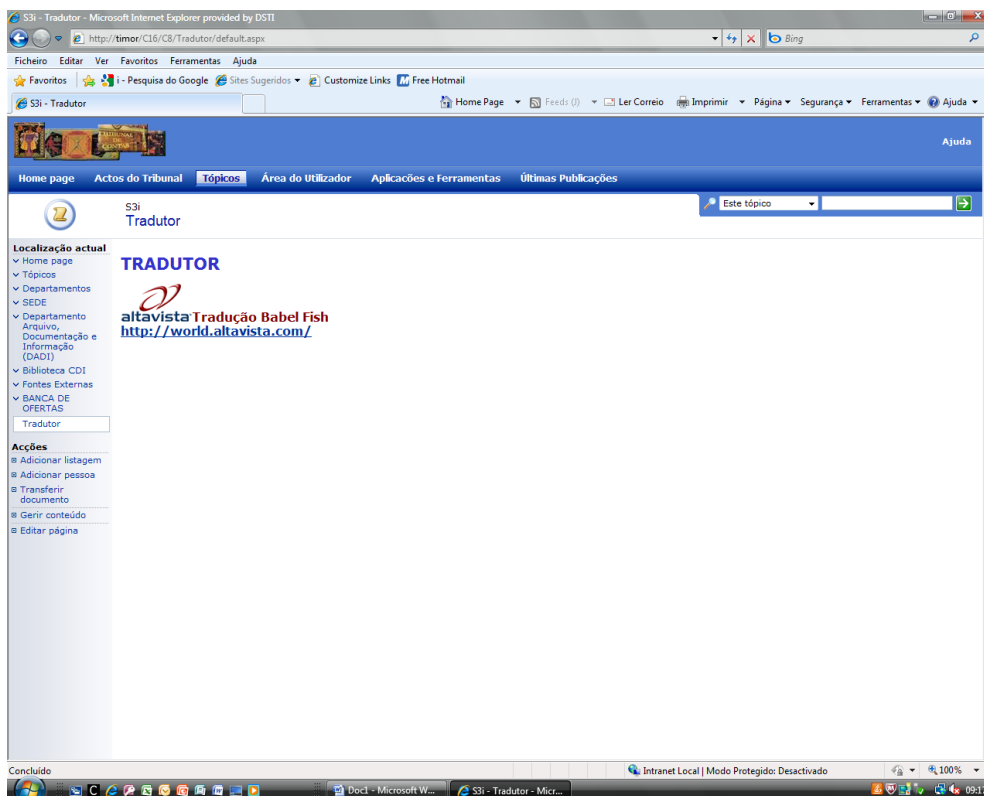
Anexo 34 – Sub-página

(trabalho da autora)



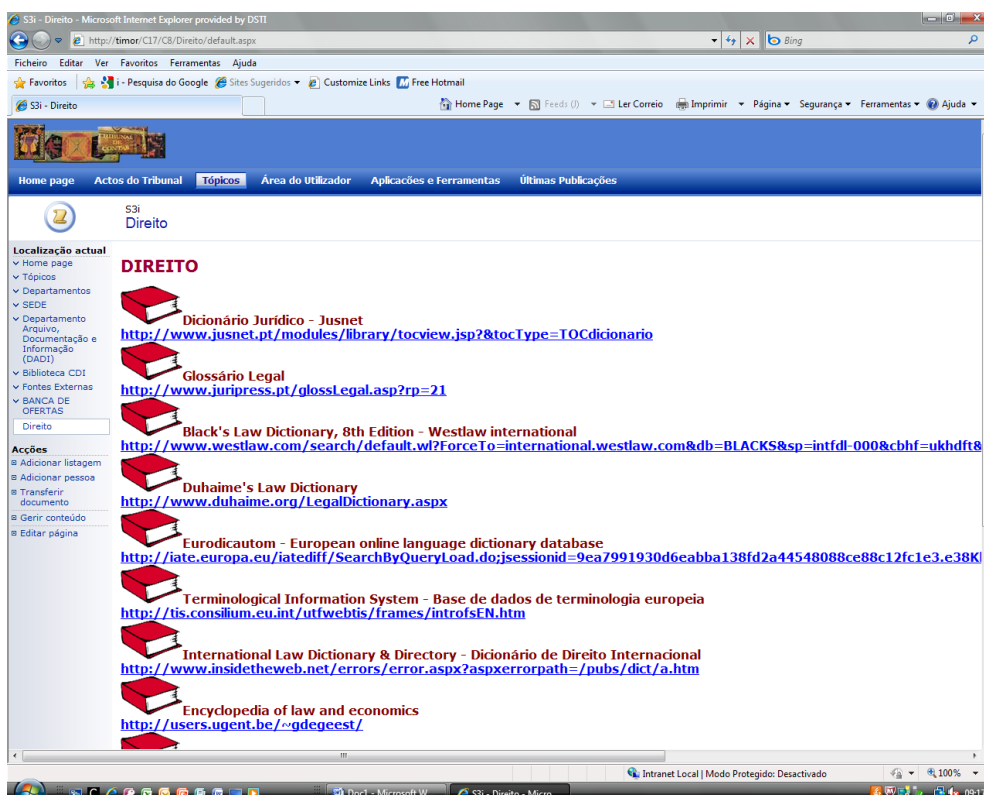
Anexo 35 – Sub-página

(trabalho da autora)



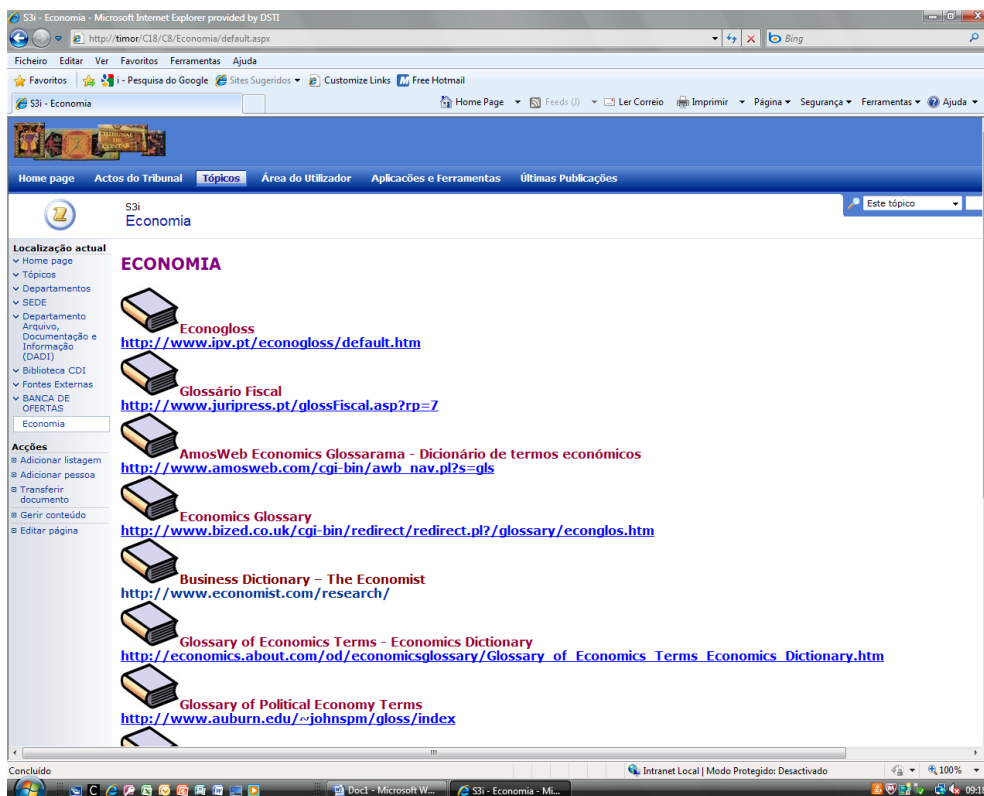
Anexo 36 – Sub-página

(trabalho da autora)



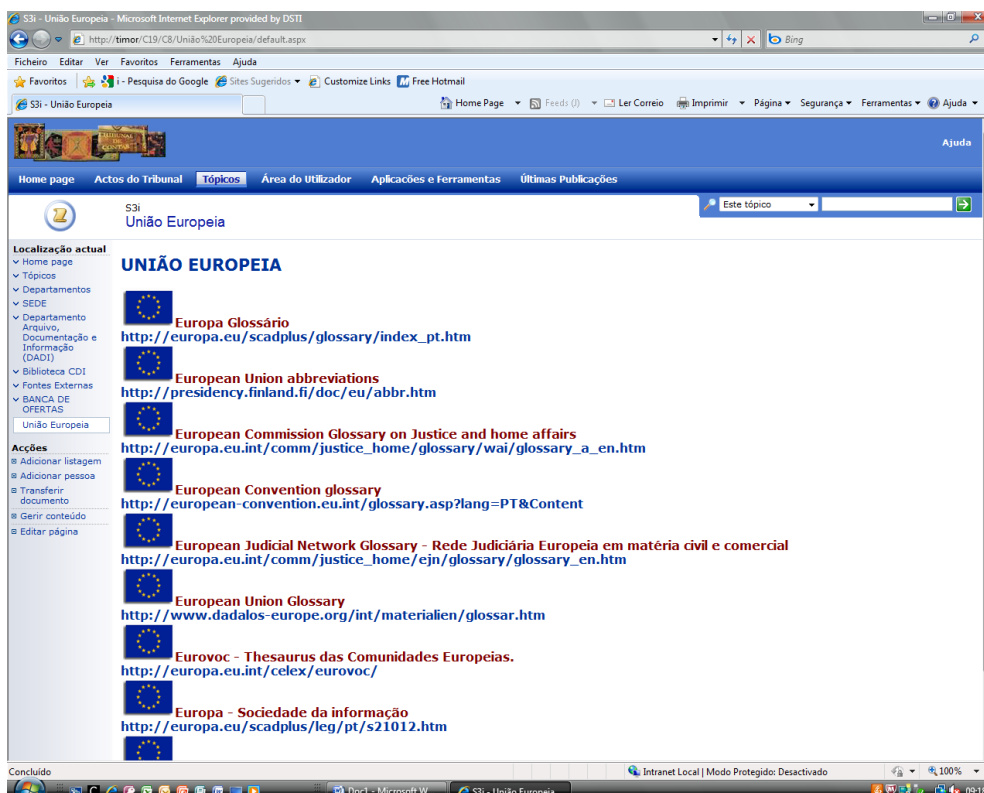
Anexo 37 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 38 – Sub-página

(trabalho da autora)



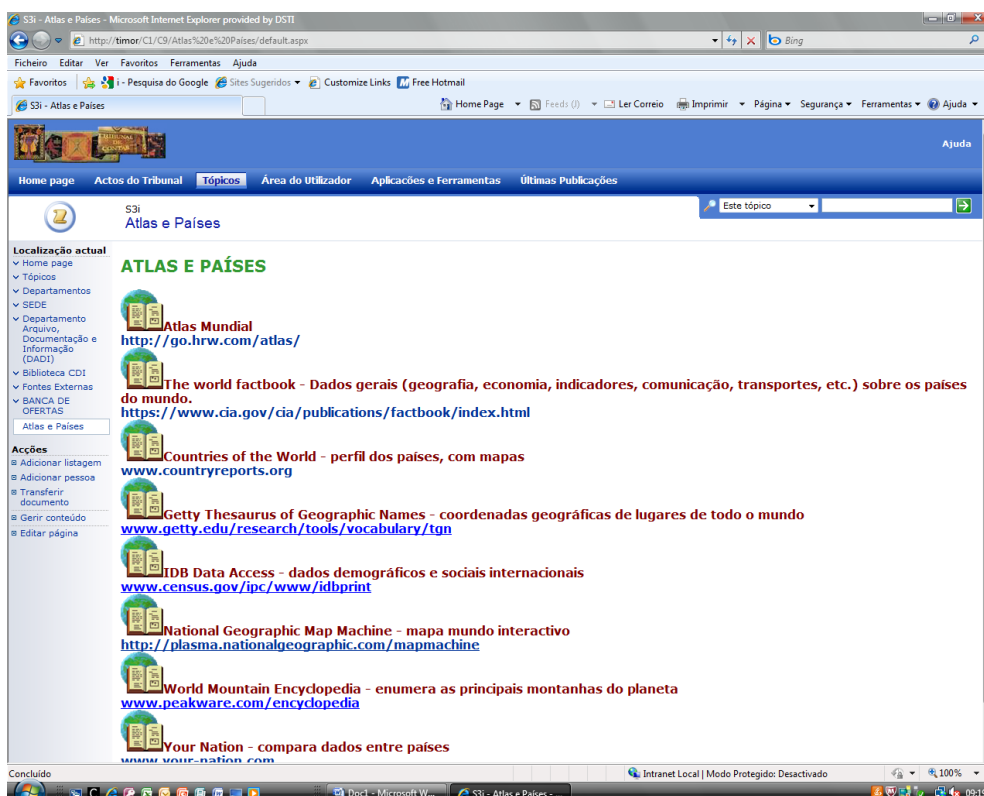
Anexo 39 – Sub-página

(trabalho da autora)



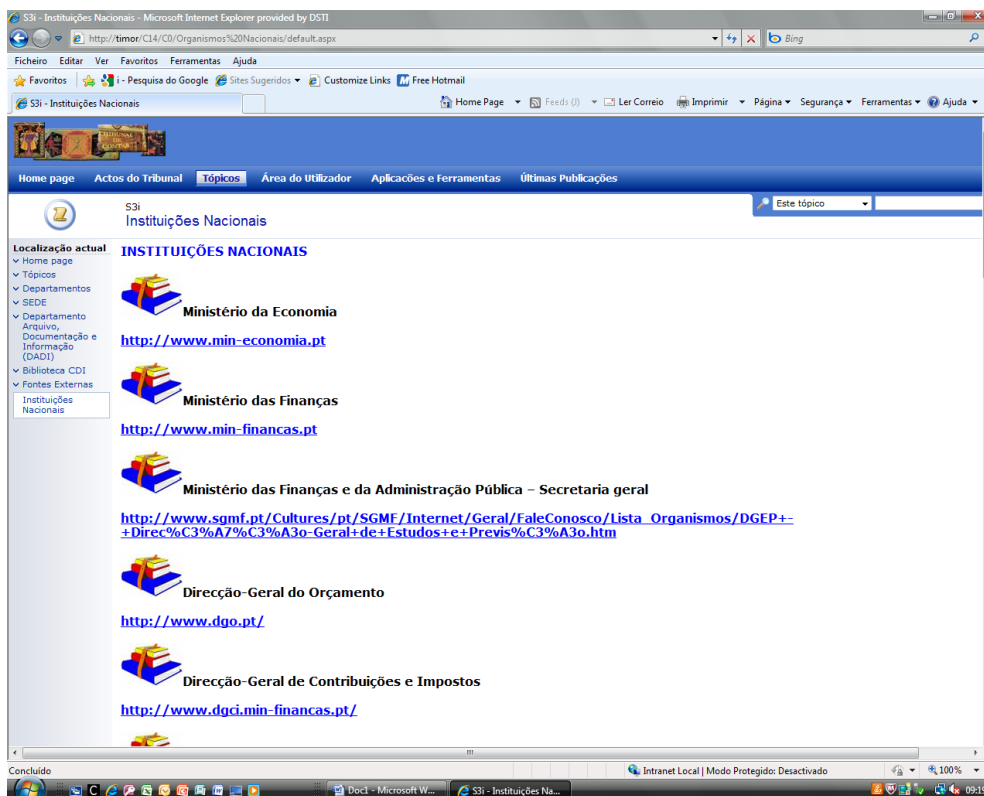
Anexo 40 – Sub-página

(trabalho da autora)



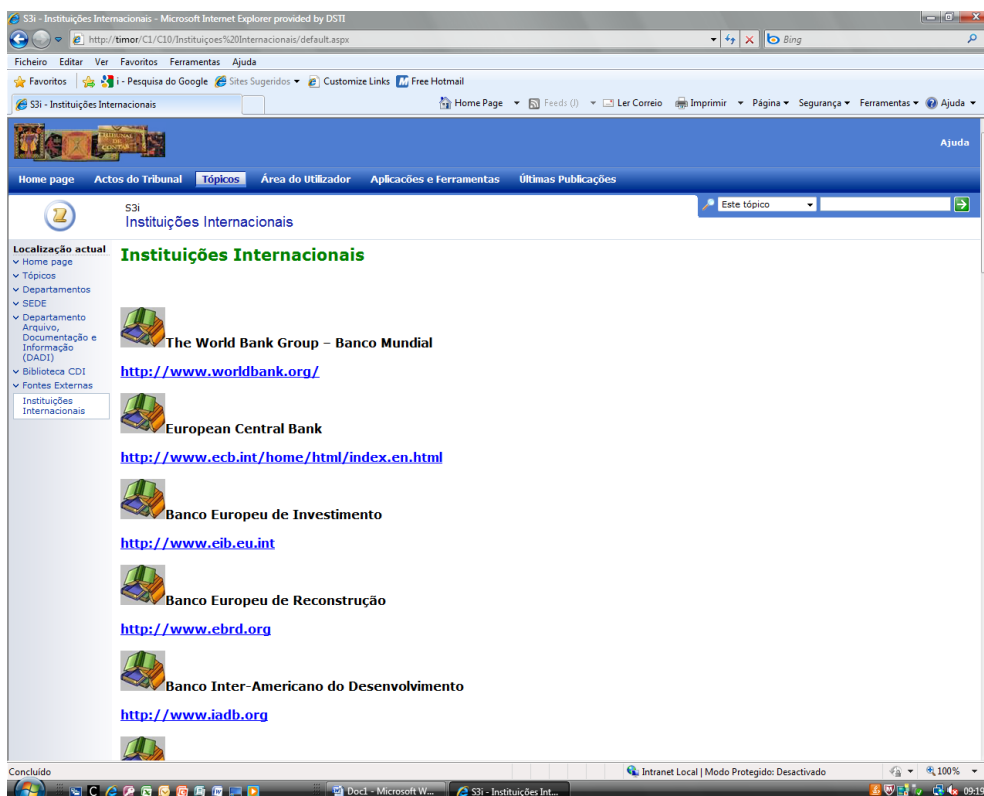
Anexo 41 – Sub-página

(trabalho da autora)



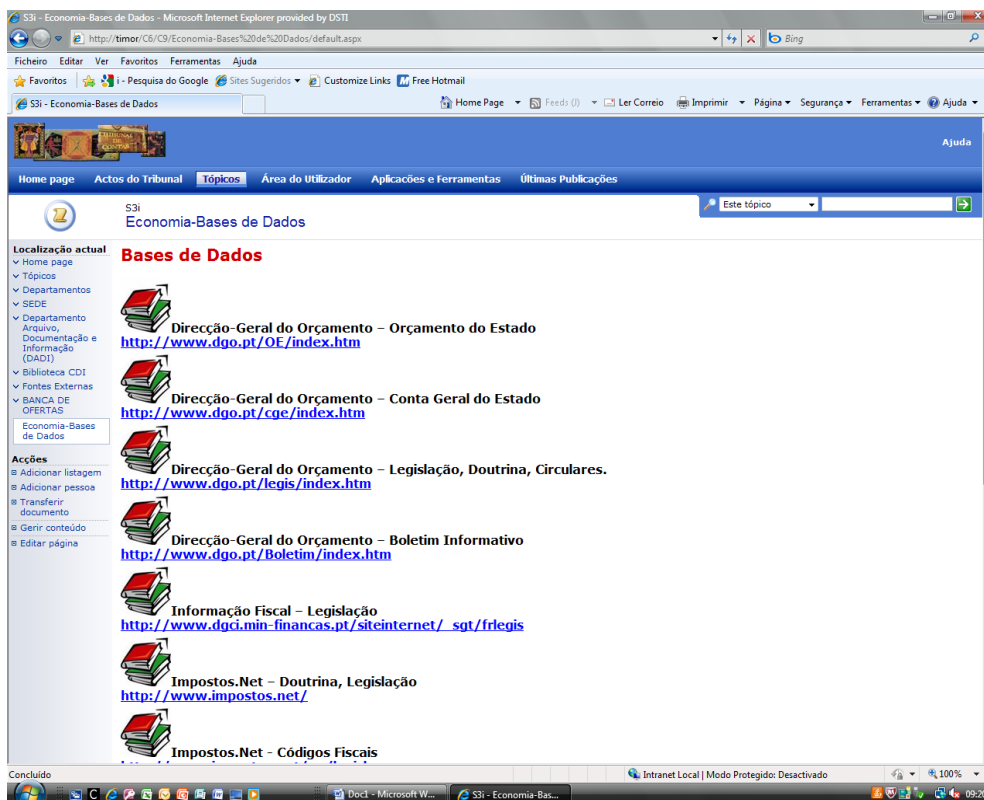
Anexo 42 – Sub-página

(trabalho da autora)



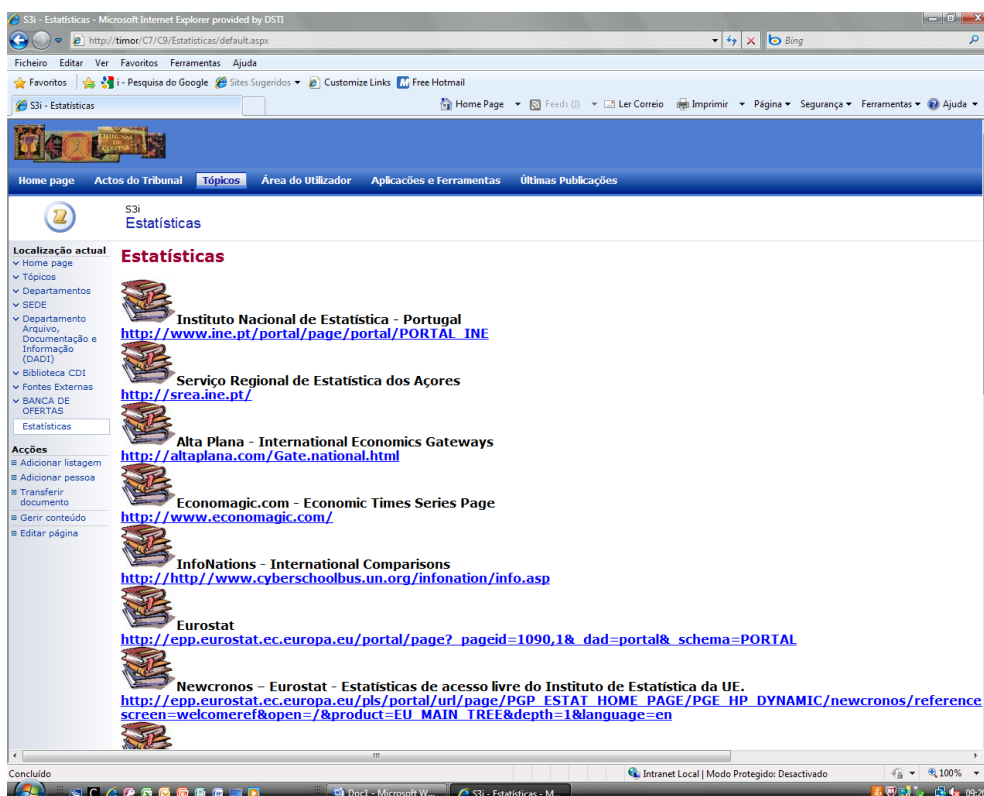
Anexo 43 – Sub-página

(trabalho da autora)



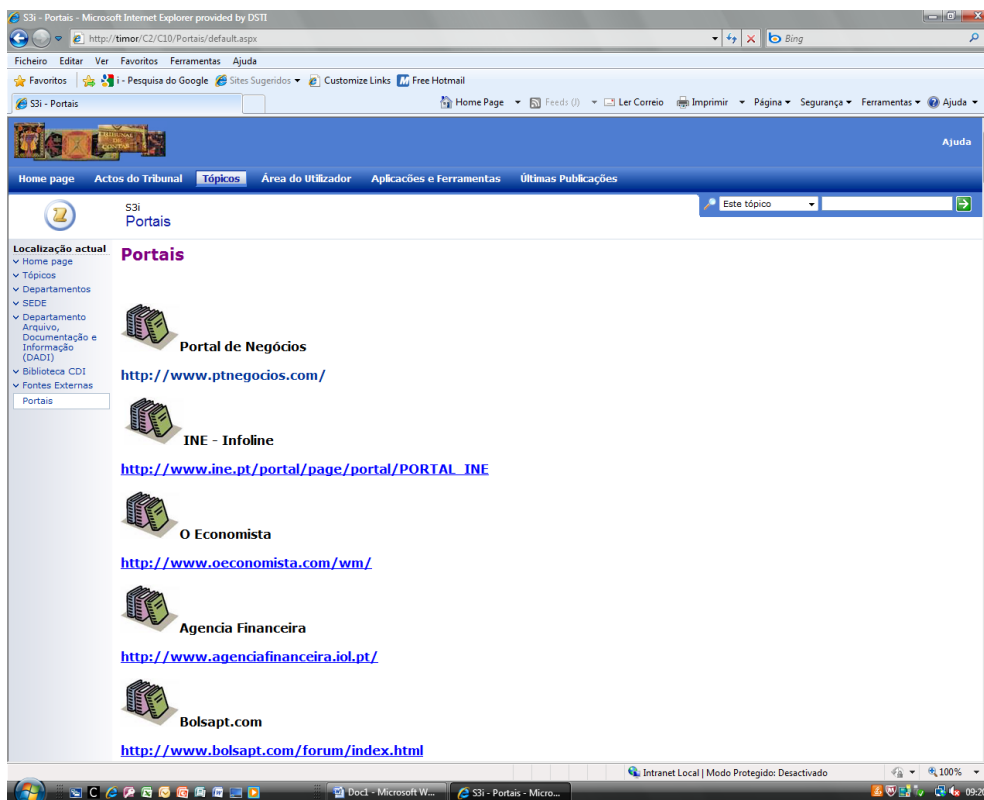
Anexo 44 – Sub-página

(trabalho da autora)



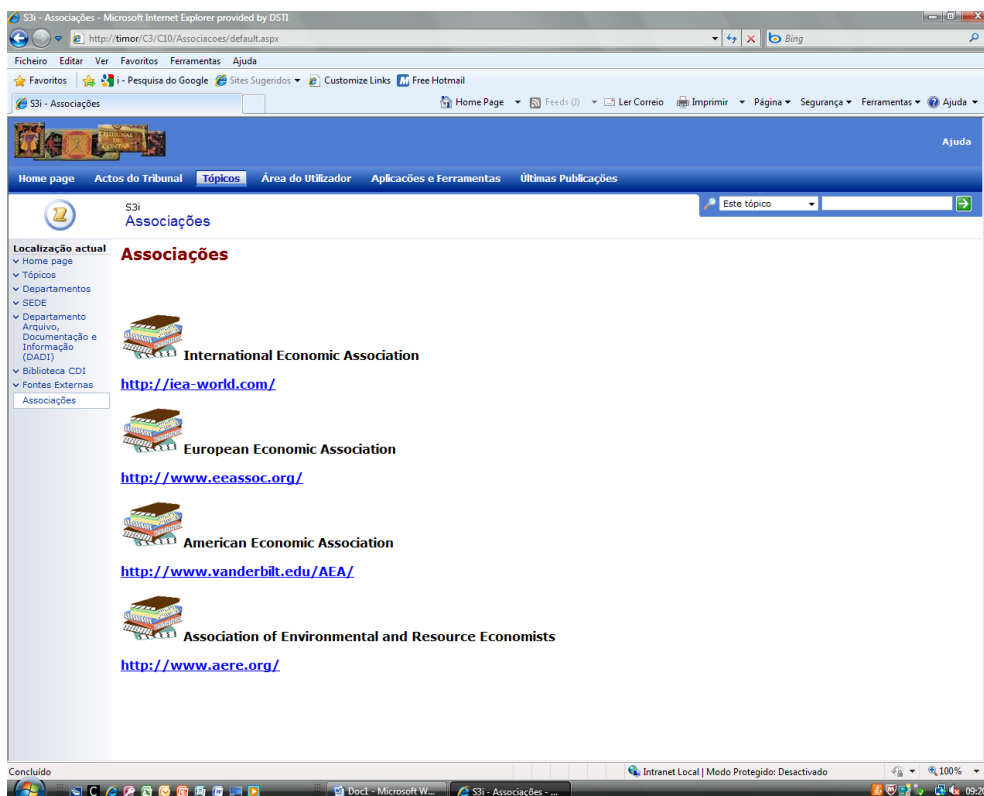
Anexo 45 – Sub-página

(trabalho da autora)



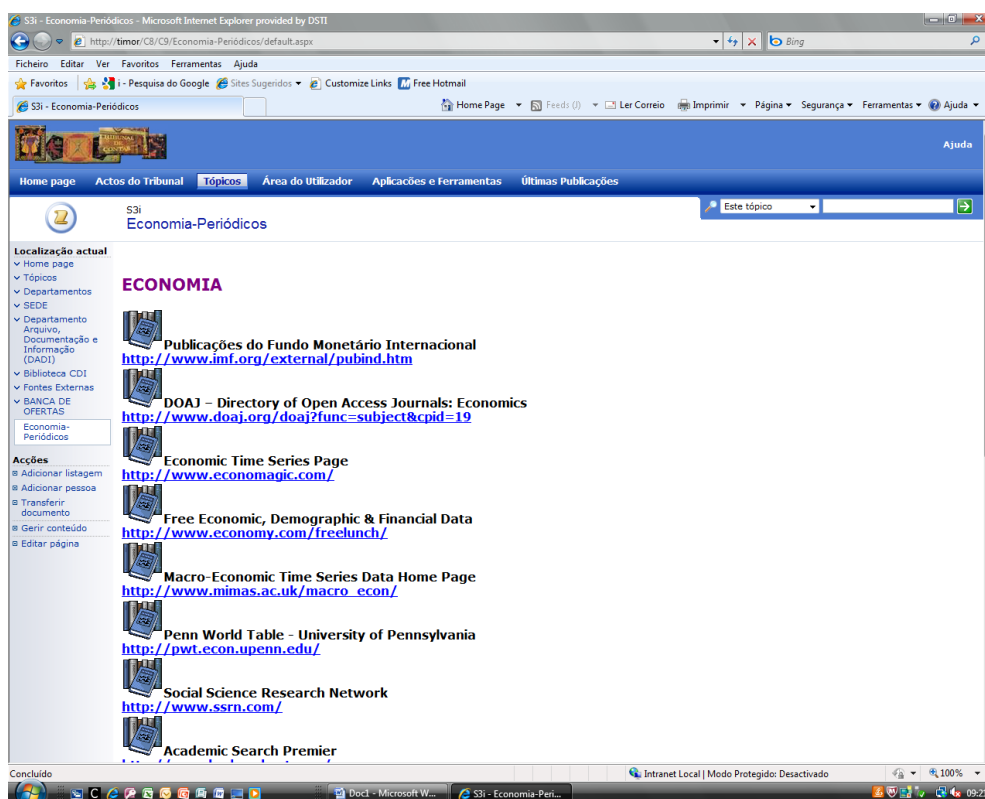
Anexo 46 – Sub-página

(trabalho da autora)



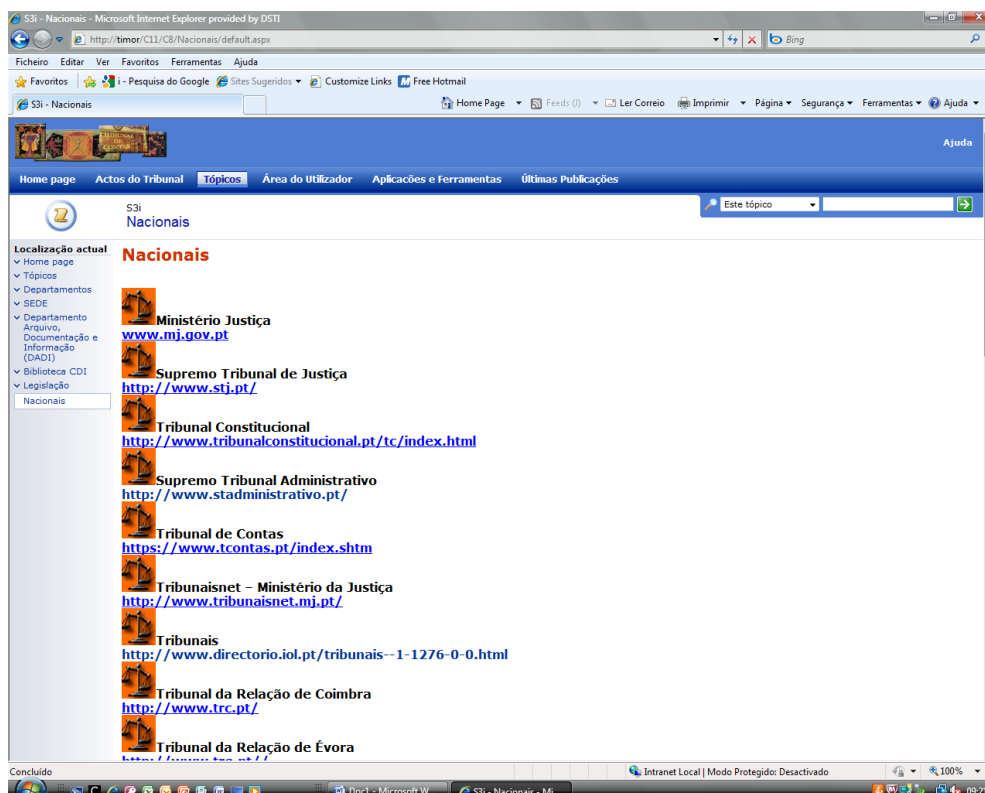
Anexo 47– Sub-página

(trabalho da autora)



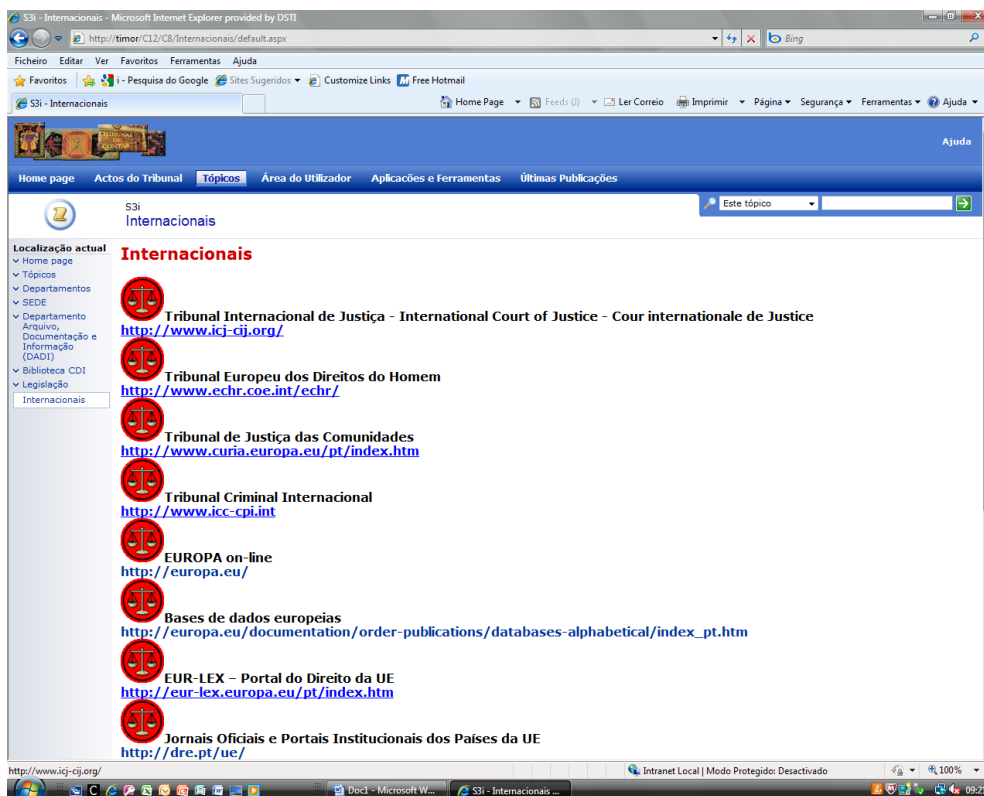
Anexo 48 – Sub-página

(trabalho da autora)



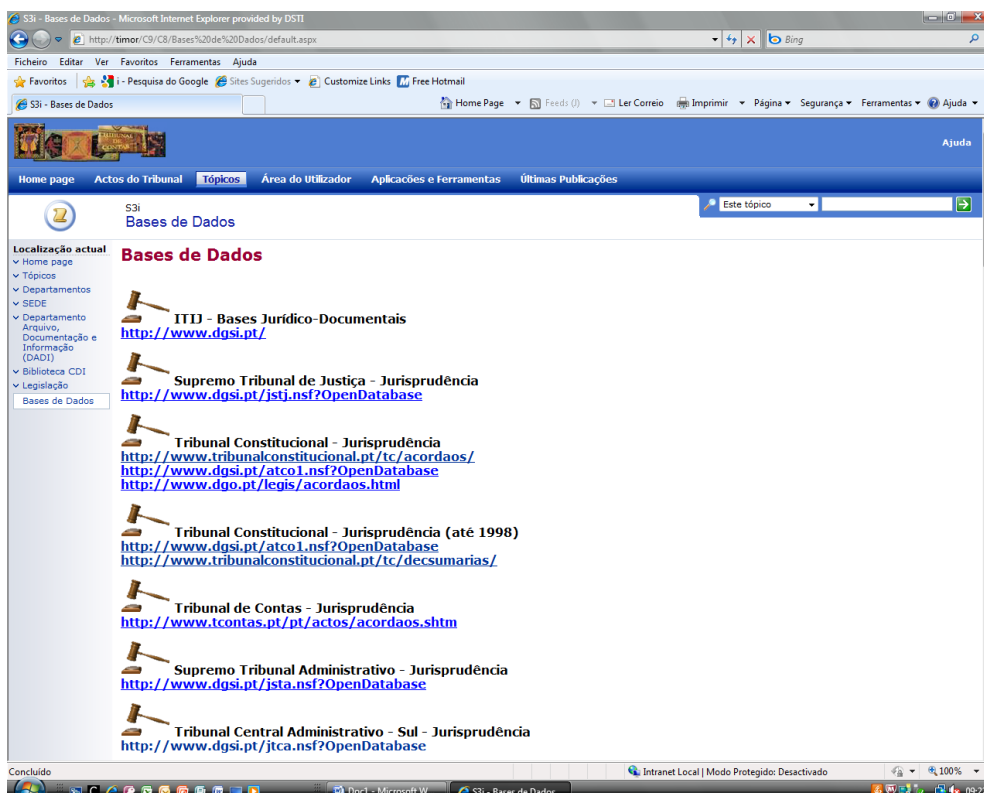
Anexo 49 – Sub-página

(trabalho da autora)



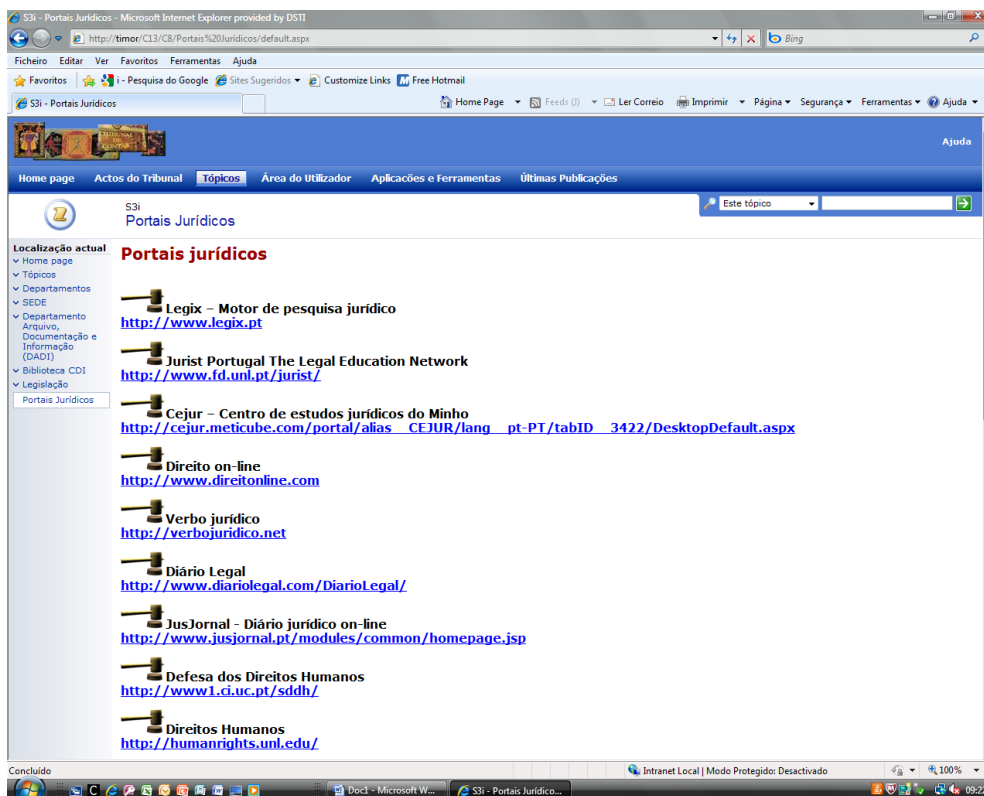
Anexo 50 – Sub-página

(trabalho da autora)



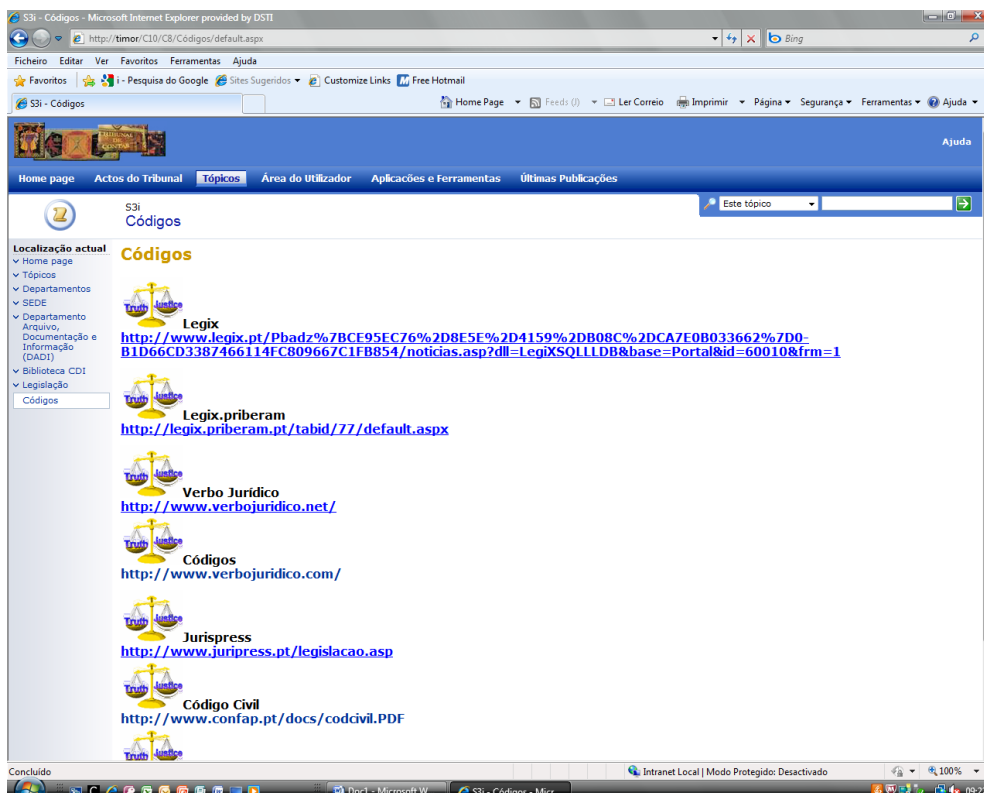
Anexo 51 – Sub-página

(trabalho da autora)



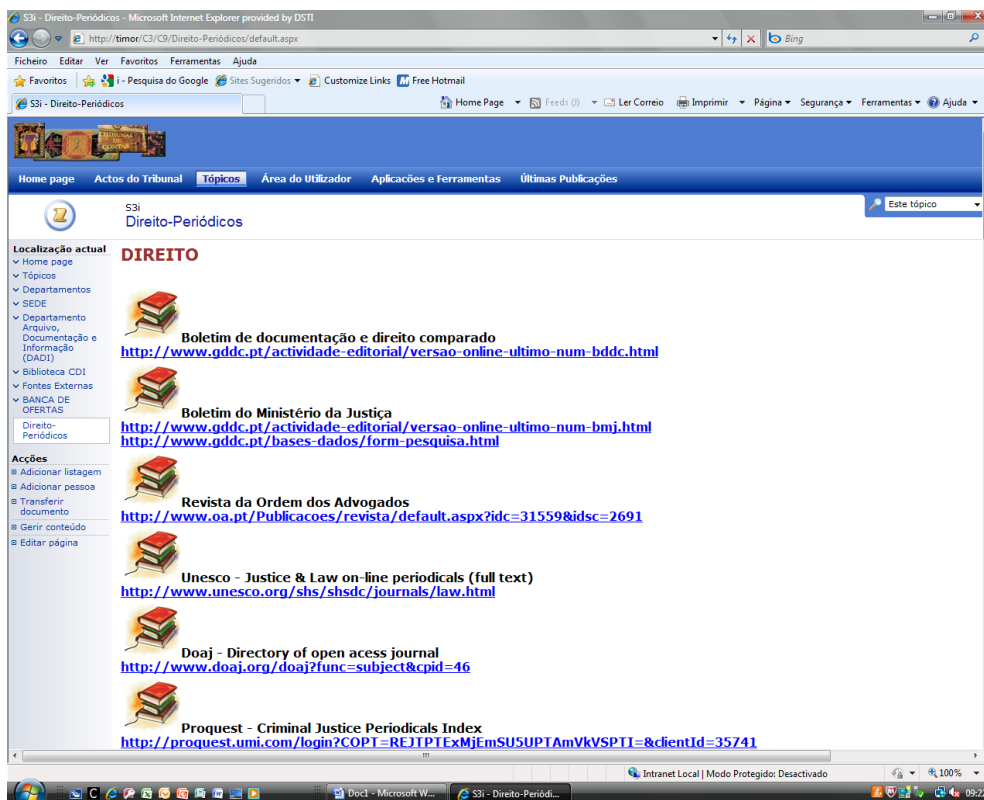
Anexo 52 – Sub-página

(trabalho da autora)



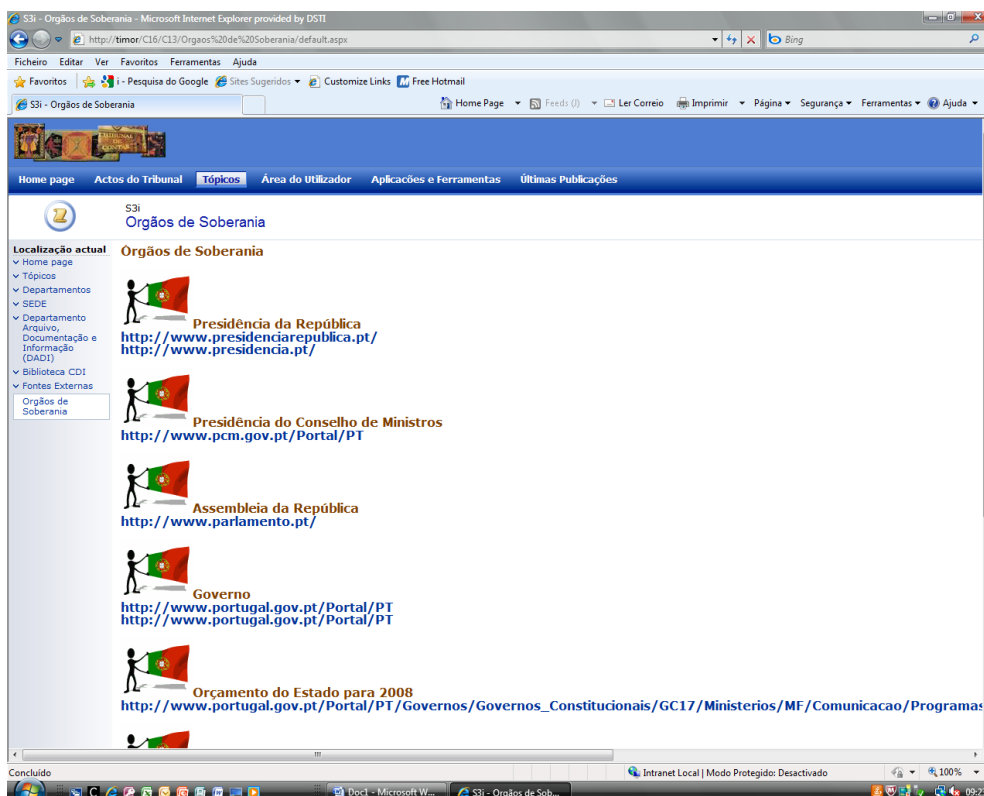
Anexo 53 – Sub-página

(trabalho da autora)



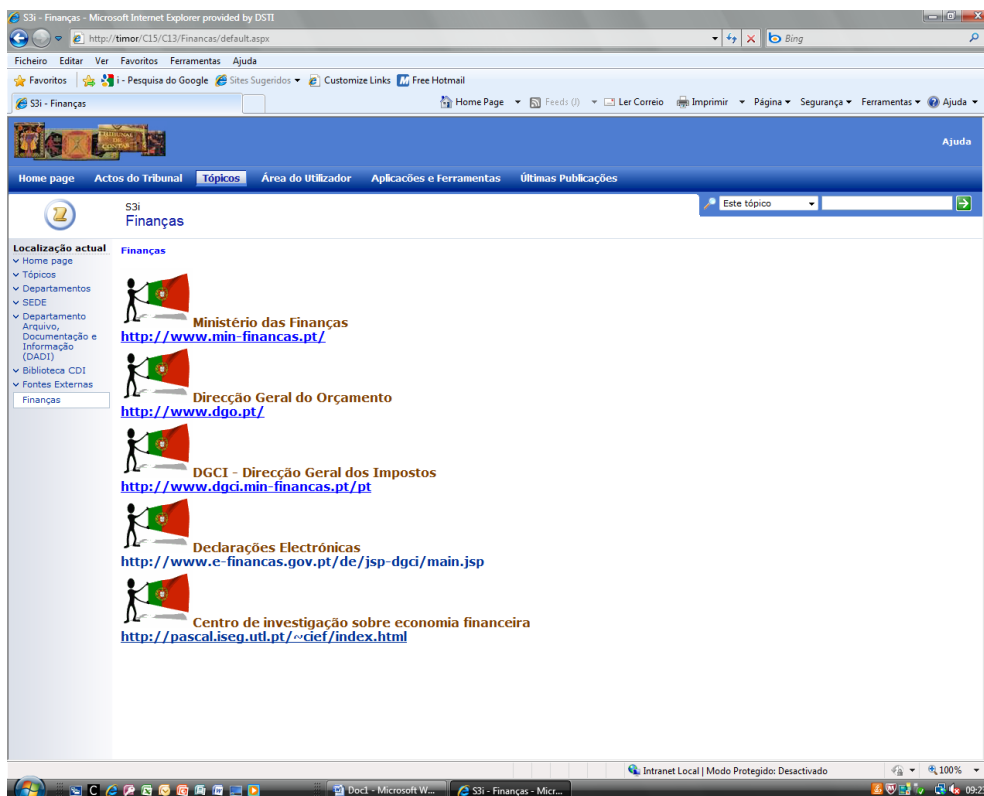
Anexo 54 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 55 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 56 – Sub-página

(trabalho da autora)



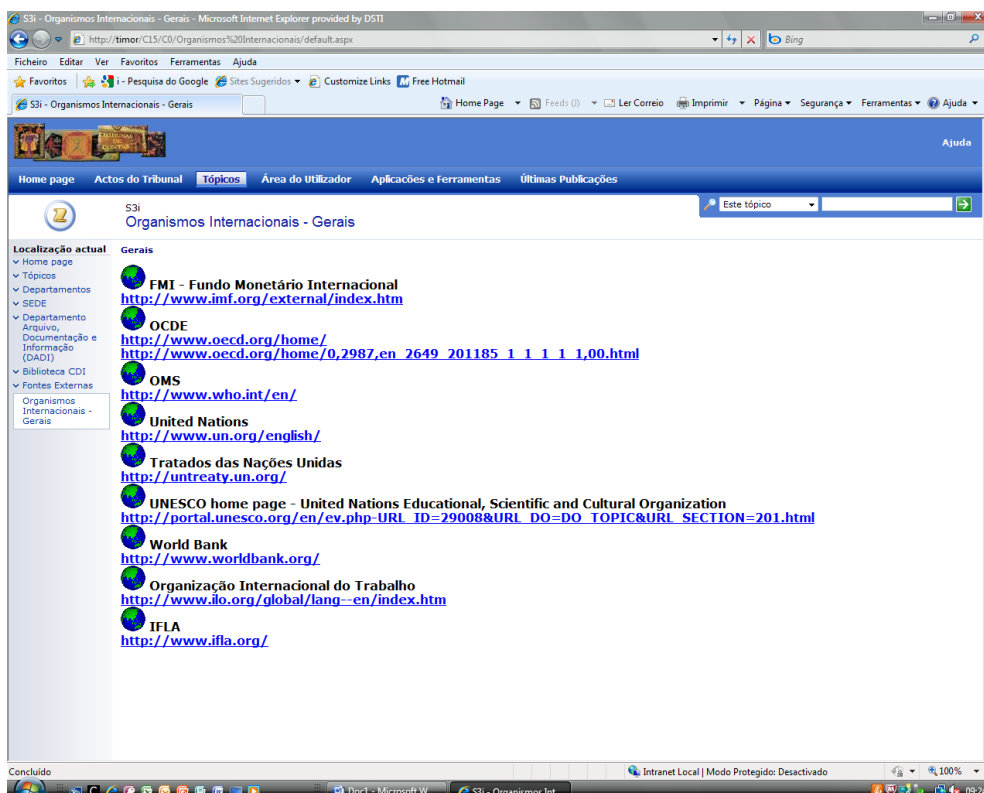
Anexo 57 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 58 – Sub-página

(trabalho da autora)



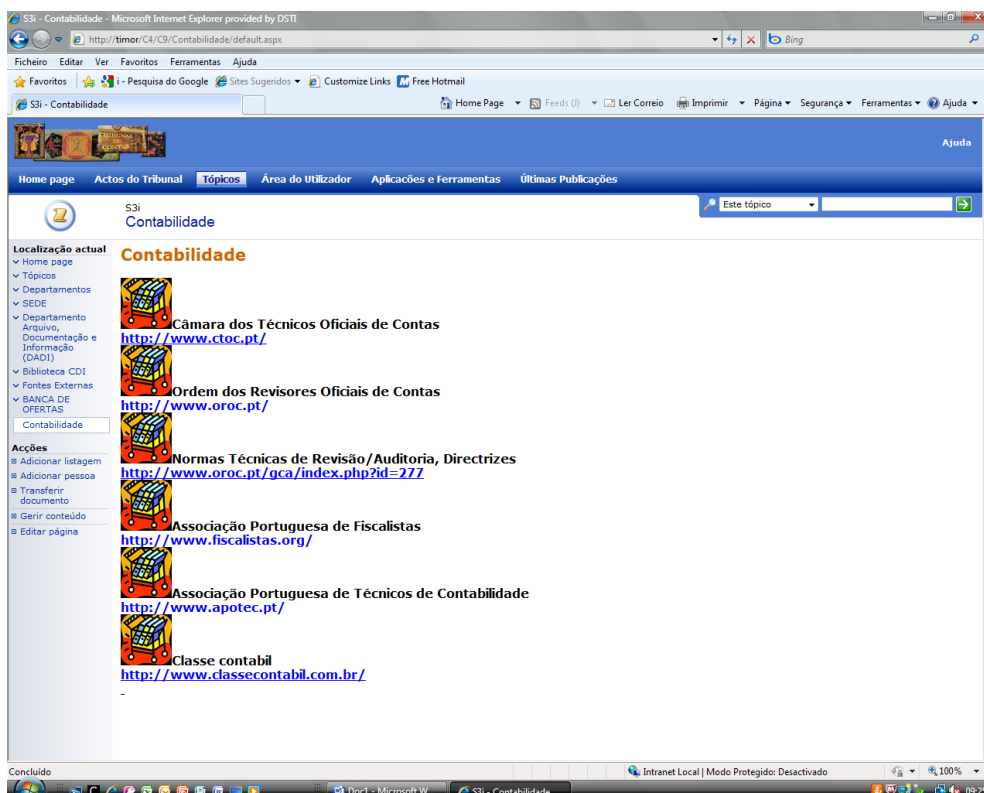
Anexo 59 – Sub-página

(trabalho da autora)



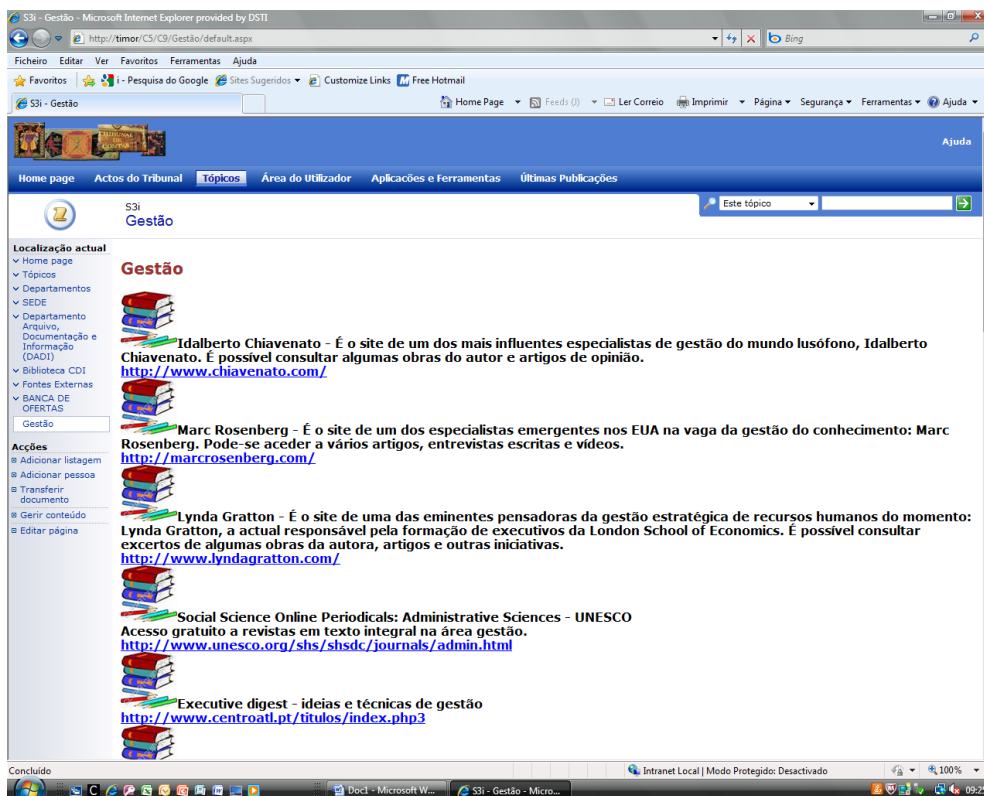
Anexo 60 – Sub-página

(trabalho da autora)



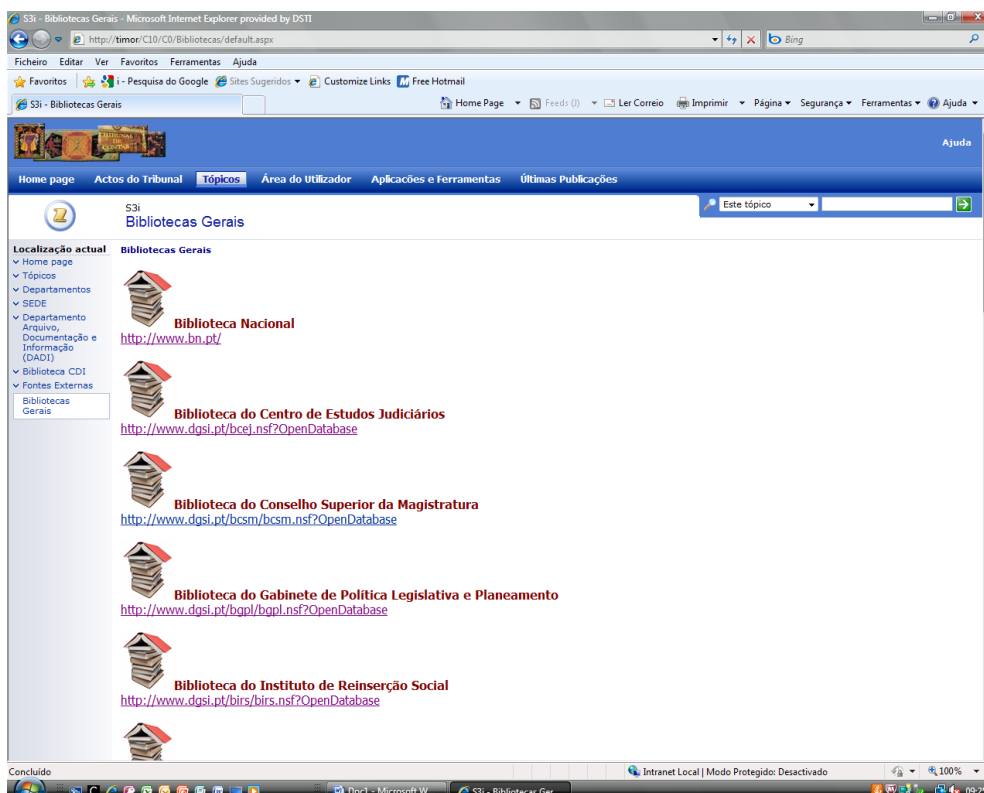
Anexo 61 – Sub-página

(trabalho da autora)



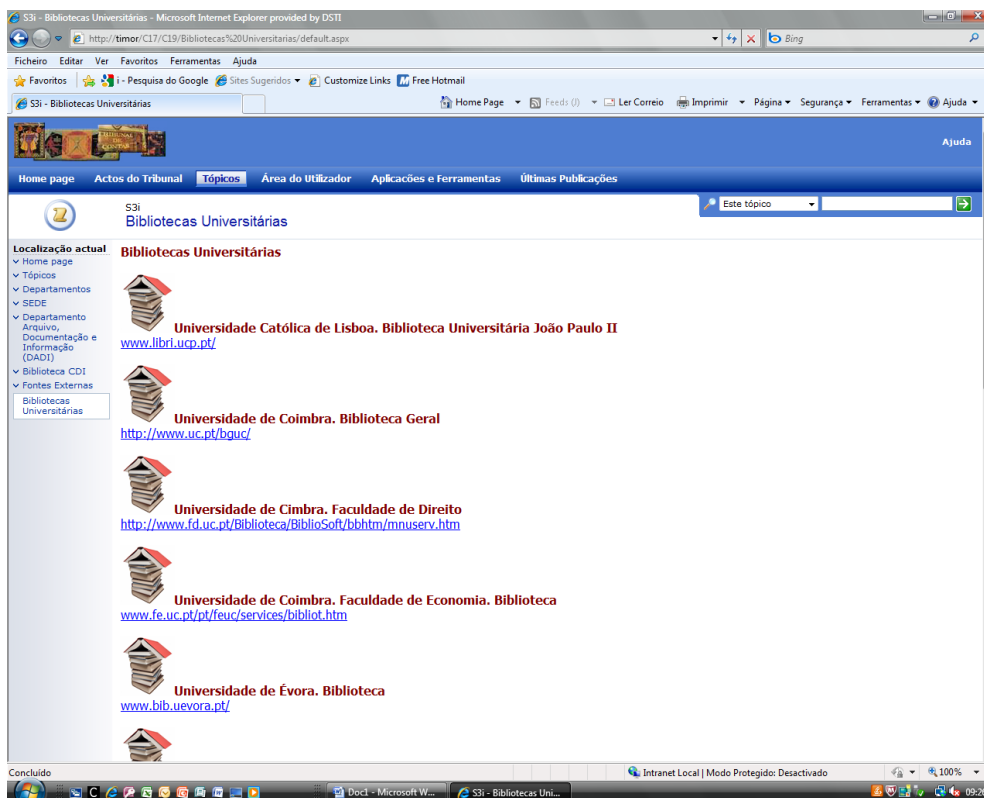
Anexo 62 – Sub-página

(trabalho da autora)



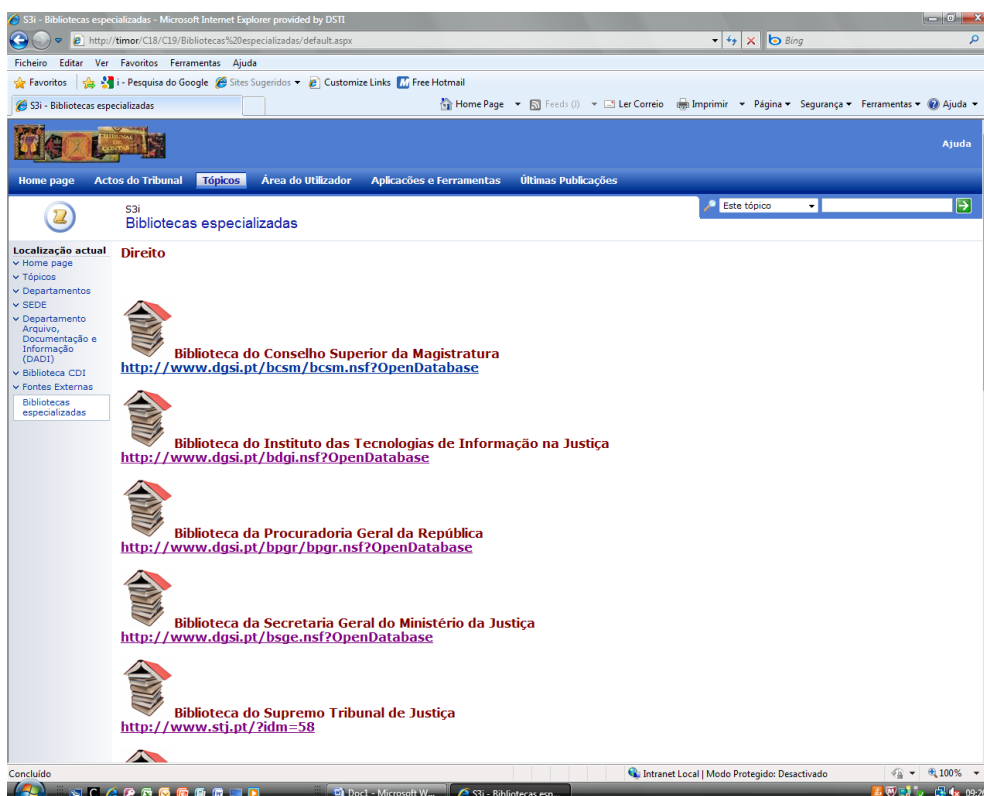
Anexo 63 – Sub-página

(trabalho da autora)



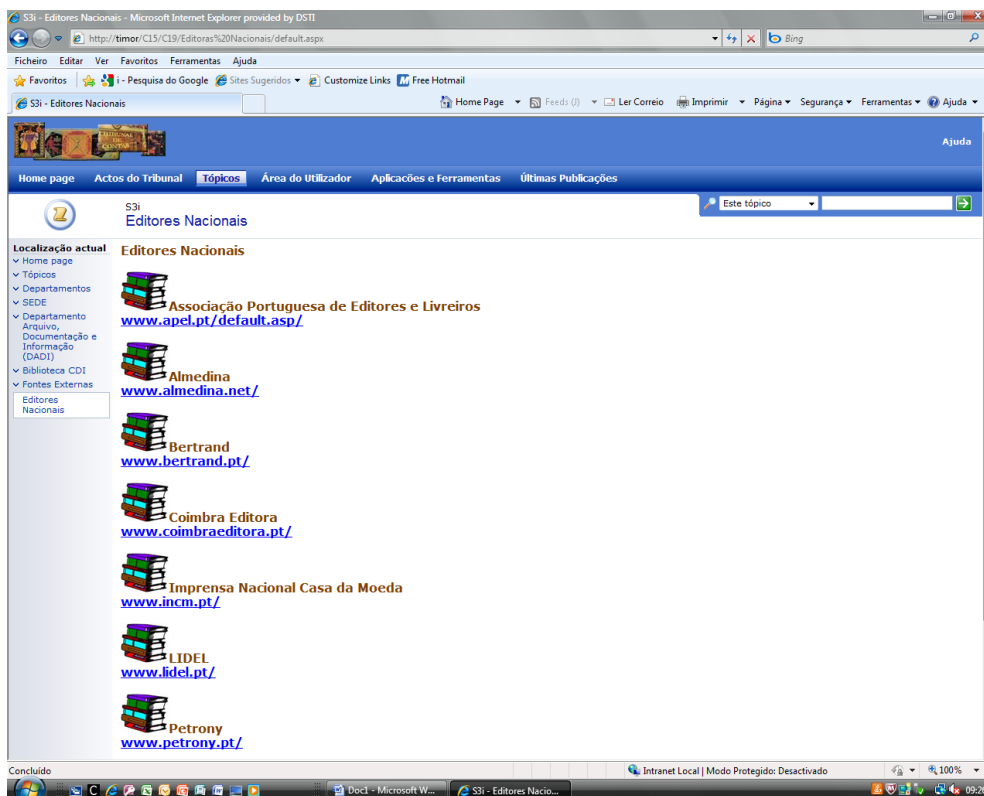
Anexo 64 – Sub-página

(trabalho da autora)



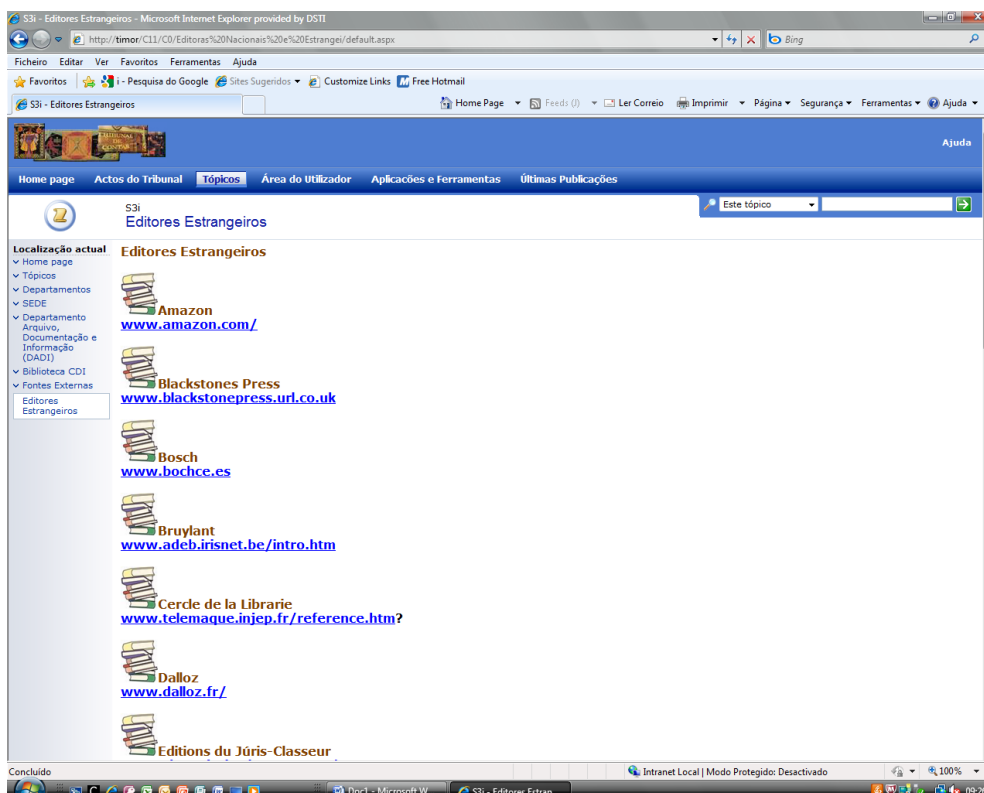
Anexo 65 – Sub-página

(trabalho da autora)



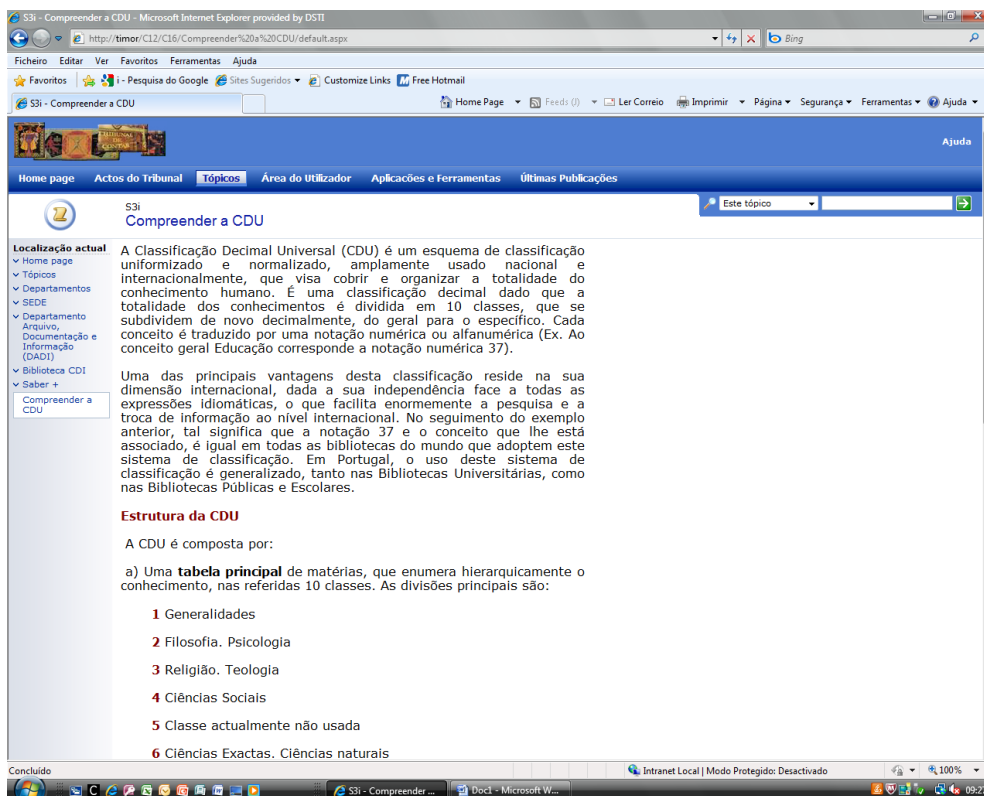
Anexo 66 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 67 – Sub-página

(trabalho da autora)



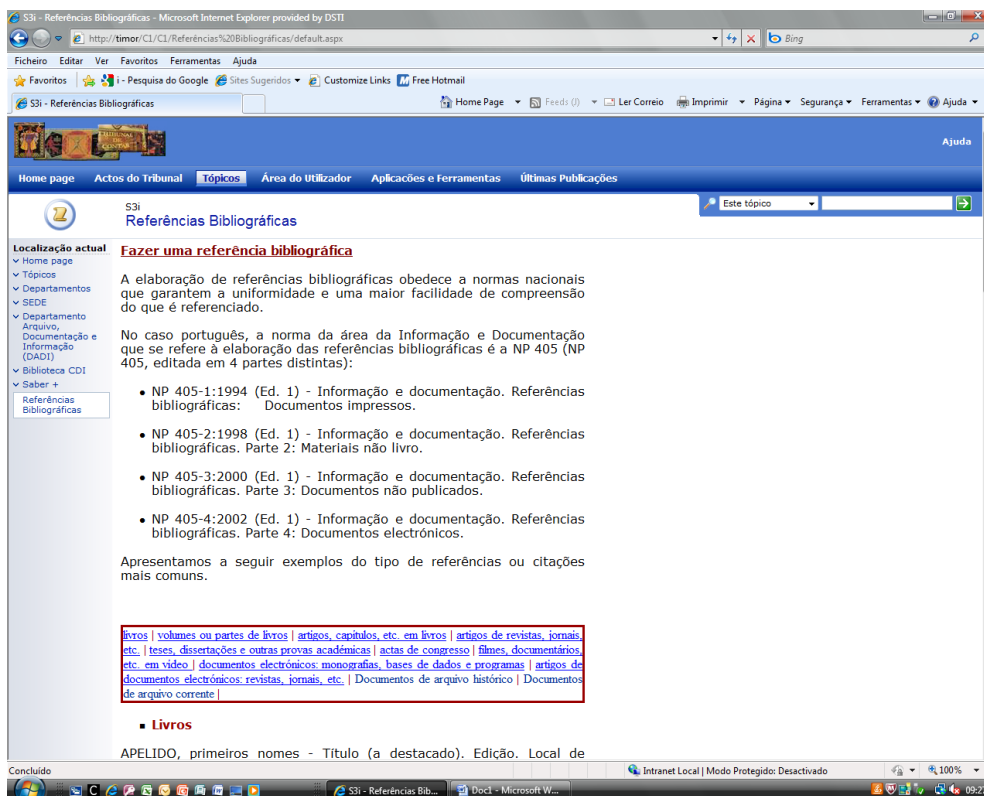
Anexo 68 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 69 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 70 – Sub-página

(trabalho da autora)



Anexo 71 – Sub-página

(trabalho da autora)